

## Osaamisen kehittäminen työssä: eläinlääkäreiden kokemuksia

Heta Tossavainen

Pro gradu –tutkielma

Kasvatustieteet

Kasvatustieteiden tiedekunta

Turun yliopisto

Kesäkuu 2019

TOSSAVAINEN, HETA: Osaamisen kehittäminen työssä: eläinlääkäreiden kokemuksia

Pro gradu -tutkielma, 93 sivua, 4 liitesivua  
Kasvatustiede  
2019

-----

Tämä laadullinen tutkimus kohdentuu eläinlääkäreiden kokemuksiin työssä osaamisen kehittämisestä. Haastatteluihin osallistui kuusi pieneläinlääkäriä yhdeltä eläinlääkäriasemalta Varsinais-Suomen alueelta. Haastatteluista saadusta aineistosta koottiin tulokset temaattisen analyysin avulla.

Haastateltavat kehittivät osaamistaan koulutuksissa, työssä oppimalla ja vapaaajalla. Koulutuksissa osaamisen kehittäminen keskittyi monesti eläinlääketieteellisen osaamisen kehittämiseen. Työssä oppiminen on eläinlääkäreiden keino selvittää uusista ja haastavista tilanteista, kehittyä asiakaspalvelijana ja sisäistää koulutuksissa opittuja asioita. Työssä oppimiselle merkityksellisenä nähtiin osaavat kollegat, kirjallisuus ja tietokannat sekä käytännön työn tekeminen. Vapaa-ajalla eläinlääkärit kehittivät sellaista osaamista, jonka sisäistämiseen ei ollut aikaa työpäivien aikana.

Yhteenvedona voidaan todeta, että eläinlääkäreillä on riittävästi resursseja osaamisen kehittämistä varten: aikaa ja voimia on riittävästi, työilmapiiri ja esimies tukevat osaamisen kehittämistä, rahallista tukea on saatavilla, omataan halu kehittää osaamista ja yleisesti ottaen osaamisen kehittämisen tiellä ei nähty suuria esteitä. Työssä osaamisen kehittämistä voitaisiin kuitenkin edistää entisestään esimerkiksi laajentamalla koulutuksien aihepiirejä eläinlääketieteen ulkopuolelle, lisäämällä Suomen koulutustarjontaa ja tietämystä koulutuksien saatavuudesta, huomioimalla osaamistasot koulutuksiin osallistuessa, luomalla työpäiviin enemmän aikaa kehittää osaamista tai tehostamalla henkilökohtaisten resurssien kehittämistä.

Asiasanat: *asiantuntijuus, eläinlääkäri, eläinlääkäriin ammatti, osaaminen, osaamisen kehittäminen, professio, työssä oppiminen*

## Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Eläinlääkäriin ammatti, koulutus ja nykytyön haasteet</b>	<b>3</b>
2.1	<i>Eläinlääkäriin ammatti</i>	3
2.2	<i>Professio ja asiantuntijatyö</i>	7
2.3	<i>Eläinlääkäriin koulutus</i>	9
2.4	<i>Muuttuva ammatti, muuttuvat haasteet</i>	10
<b>3</b>	<b>Osaaminen, asiantuntijuus ja työssä osaamisen kehittäminen</b>	<b>14</b>
3.1	<i>Osaaminen</i>	14
3.2	<i>Asiantuntijuus</i>	18
3.3	<i>Osaamisen kehittäminen täydennyskoulutuksissa ja kursseilla</i>	23
3.4	<i>Osaamisen kehittäminen työssä oppimalla</i>	24
3.5	<i>Eläinlääkärien osaamisen kehittäminen työssä</i>	27
<b>4</b>	<b>Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteuttaminen</b>	<b>30</b>
4.1	<i>Tutkimuskysymykset</i>	30
4.2	<i>Tutkimuksen toteuttaminen</i>	31
4.3	<i>Tutkimusmetodina temaattinen analyysi</i>	35
<b>5</b>	<b>Tulokset</b>	<b>39</b>
5.1	<i>Eläinlääketieteellinen osaaminen ja asiakaspalvelu työn keskiössä</i>	39
5.2	<i>Osaamisen kehittäminen koulutuksissa</i>	44
5.3	<i>Osaamisen kehittäminen työssä oppimalla</i>	50
5.3.1	<i>Työssä oppimisen sosiaaliset oppimistavat</i>	51
5.3.2	<i>Itsenäinen opiskelu kirjoista ja tietokannoista</i>	56
5.3.3	<i>Työn kautta oppiminen</i>	57
5.3.4	<i>Työssä oppiminen eläinlääkäriin ammatissa</i>	59
5.4	<i>Osaamisen kehittäminen ei rajoitu työaikaan</i>	60
5.5	<i>Resurssit työssä osaamisen kehittämiseen</i>	63
5.6	<i>Miten työssä osaamisen kehittämistä voitaisiin edistää?</i>	67
5.7	<i>Osaamisen kehittäminen eläinlääkärien työssä</i>	71
<b>6</b>	<b>Pohdinta</b>	<b>75</b>
6.1	<i>Tulosten tarkastelu</i>	75
6.1.1	<i>Vertailua aikaisempiin tuloksiin</i>	75
6.1.2	<i>Asiakkuuden merkityksen nousu</i>	81
6.1.3	<i>Johtopäätökset</i>	82
6.2	<i>Jatkotutkimusehdotukset</i>	85
	<b>LÄHTEET</b>	<b>87</b>
	<b>LIITTEET</b>	

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Tietosuojailmoitus

Liite 3. Eläinlääkäriasemille lähetetty sähköposti

## KUVIOT

Kuvio 1. Osaamisen käsitteistöä (Helakorpi 2005, 55)	15
Kuvio 2. Työelämäkvalifikaatiot	17
Kuvio 3. CanMEDS kaavion mukaiset lääketieteellisen osaamisen osa-alueet	20
Kuvio 4. Yhteenveto eläinlääkäreiden osaamisesta	44
Kuvio 5. Eläinlääkäreiden kokemus koulutuksista	50
Kuvio 6. Työssä oppimisen keinot eläinlääkärin ammatissa	60

## TAULUKOT

Taulukko 1. Eläinlääkäreiden työssä osaamisen kehittämisen tavat ja niiden vahvuudet, heikkoudet, resurssit ja edistämismahdollisuudet eläinlääkäreiden kokemusten mukaan.	
--	--

# 1 Johdanto

Eläinlääkäriin ammattista ja osaamiskentästä saa helposti yksipuolisen kuvan: eläinlääkäri toimii eläinten sairauksien parantajana. Asioihin perehtyessäni huomasin olleeni hyvinkin kapeakatseinen ammattia kohtaan ja uskon, että en ole yksin uskomusteni kanssa. Muun muassa eläinsuojelun, elintarvike- ja hygienia- ja eläinlääkärin tutkimuksen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn myötä eläinlääkäreiden osaamisella vaikuttaa yhteiskunnassa muidenkin kuin lemmikinomistajien arkeen.

Lemmikinomistajilla on kuitenkin suuri vaikutus eläinlääkärialaan 2010-luvulla: lemmikkeihin käytetään entistä enemmän rahaa ja lemmikkibisnes on nousussa. Vuonna 1980 lemmikkeiden hoitoon käytettiin kahdeksan miljoonaa euroa, vuonna 1999 vastaava summa oli 41 miljoonaa ja vuonna 2012 peräti 175 miljoonaa. Lemmikkibisneksen kasvaessa on samalla noussut yksityisten eläinlääkäriasemaketjujen määrä ja 2015 vuonna jo joka neljäs eläinlääkäriasema kuului johonkin ketjuun. Ketjuuntumisella voidaan tavoitella korkealaatuisempia ja monipuolisempia palveluja, mutta toisaalta ketjuuntuminen vähentää kilpailua ja mahdollisesti nostaa hintoja kuluttajalle haitallisesti. (Helminen 2017, 214—215)

Eläinlääkäreiltä odotetaan monipuolista ja kattavaa osaamista etenkin nyt kun eläimillä on monissa kotitalouksissa merkittävä rooli arjen parantajana ja hyvinvoinnin lisääjänä. Juurikin nämä asiakkaat maksavat lemmikkiensä hoidosta kohtuullisia summia, mutta vastineeksi odotetaan entistä laadukkaampaa hoitoa (Eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta selvittävä raportti 2009, 12). Asiakas saattaa joissain tapauksissa vaatia liikojakin yliarvioidessaan sen, mitä klinikoilla voidaan tehdä (Paldanius 2012, 65—68).

Haluan tutkia osaamisen kehittämistä, sillä osaamisen kehittämällä voidaan vaikuttaa niin laajasti palveluiden toimintaan ja laatuun. Lisäksi osaamisen kehittämisen tutkiminen voi tuoda uusia näkökulmia esimerkiksi yritysten koulutussuunnitelmille, koulutusjärjestelmän tulevaisuudelle ja esiin voi nousta myös yhteiskunnalliset muutokset. Eläinlääkärit valitsin tutkimuskohteeksi, sillä heidän osaami-

sen kehittämistään työpaikoilla on tutkittu vain vähän, vaikka eläinlääkäreiden toiminnalla on laajat vaikutukset yhteiskunnassa.

Tutkimuksessa pyritään tuomaan esille eläinlääkäreiden osaamisen monet kasvot ja pohtia osaamisen kehittämisen tuomia mahdollisuuksia. Eläinlääkäreiden laajaa osaamis pohjaa kattaa monipuolinen koulutus ja lisäkoulutusmahdollisuudet, joita molempia tullaan avaamaan tutkimuksen taustaksi. Voidaanko koulutuksen avuin kuitenkin ennustaa nopeasti muuttuvan maailman tarpeita tulevaisuudessa? Ottaen huomioon nyky-yhteiskunnan muutospaineet, tulisi eläinlääkäreiden opetussuunnitelmaa ja oppimisympäristöjä tarkastella uudessa valossa ja koulutusta suunnata tutkintoon johtavan opiskelun ohella työssä oppimiseen ja työelämän tarpeita vastaavaan koulutukseen, joka ylläpitäisi eläinlääkäreiden ammattitaitoa (Eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta selvittävä raportti 2009, 12).

Tämä tutkimuksen avulla voidaan päästä entistä syvemmälle työssä osaamisen kehittämisen tutkimuskentällä, sillä tutkimus käsittelee aihetta kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon koulutukset, työssä oppimisen ja vapaa-ajan oppimistilanteet. Lisäksi työssä oppimista tarkasteltaessa pidetään mielessä työympäristön vaikutukset, sillä työssä oppimisen tutkimusalue on vähitellen hiipinyt työympäristön oppimista käsitteleviin tutkimuksiin. Lisäksi työssä tapahtuvien oppimisprosessien ymmärtämisen on huomattu parantavan työntekijöiden osaamista ja näin ollen ajetaan koko organisaation etua (Collin 2007, 124).

## 2 Eläinlääkäriin ammatti, koulutus ja nykytyön haasteet

Eläinlääkäreiden osaamisen kehittämistä ajatellen on tärkeää hahmottaa eläinlääkäreiden osaamiskenttä eli se, millaista osaamista heidän työssään tarvitaan ja millaista osaamista heille tarjotaan heidän koulutuksessaan. Tässä kappaleessa nostetaan esille myös nykypäivän eläinlääkäreiden työn tuomat haasteet ja se, kuinka eläinlääkäreiden koulutus vastaa näihin haasteisiin. Koulutuksen jättämien osaamisreikien korjaajana näen työssä osaamisen kehittämisen, jota ajatusta tukee myös aikaisemmat tutkimukset.

### 2.1 Eläinlääkäriin ammatti

Suomen eläinlääkäriliitto kuvaa nettisivuillaan eläinlääkäreiden laajaa työnkuvaa seuraavasti: *”he huolehtivat eläinten terveyden- ja sairaudenhoidosta, eläinsuojelusta ja tarttuvien eläintautien vastustamistyöstä. He vastaavat myös elintarvikevalvontaan ja -hygieniaan ja ihmisen elinympäristön terveellisyyden valvontaan liittyvistä tehtävistä. Eläinlääkäriin työ voi käsittää potilastyötä, sairaskäyntejä, ennaltaehkäisevää terveydenhuoltotyötä, hallinnollisia ja valvontatehtäviä sekä tutkimusta, kehittämistä ja koulutusta. Eläinlääkäreitä toimii myös monenlaisissa elintarvike- ja lääketeollisuuden tehtävissä.”* (Suomen eläinlääkäriliitto 2019)

Historiassa voidaan mennä vuosituhansia taaksepäin, kun keskustellaan eläinten hoidosta ja tiedosta eläinten terveyteen liittyen. Eläinlääkäriin ammatti ja koulutus kuitenkin vakiintuivat vasta 1800-luvun paikkeilla (Karemaa 1995, 13—15). Näihin aikoihin eläinlääketieteellisen tiedon tarve kasvoi maatalouden nousun ja tuotanto-olosuhteiden kehittymisen ansiosta (Mäkelä-Alitalo 2003, 580—587). Tämän jälkeen jo vuonna 1892 perustettiin Suomen Eläinlääkäriyhdistys, jonka tavoitteena oli edistää eläinlääkäreiden tieto- ja ammattimonopolin syntymistä sekä esimerkiksi pakollistaa lihintarkastus kaupungeissa hygieniasyistä (Oksanen 1992, 8—13).

Eläinlääkäriyhdistyksen perustamisen myötä nousi kiinnostus täydennyskoulutusta ja ammattitaidon ylläpitoa ja kehittämistä kohtaan. Heti ensimmäisenä toimeen eläinlääkäriyhdistys perusti eläinlääkäreille kirjaston, sillä ennen tätä eläinlääketieteellistä kirjallisuutta löytyi ainoastaan eläinlääkäreiden omista taltioista. Kirjallisuuden hankinta oli aluksi todella kallista uudelle järjestölle, mutta kirjallisuutta onnistuttiin päivittämään lahjoituksien ja vaihtokappaleiden avuin. Merkittävä osa täydennyskoulutusta ennen aikaan oli myös eläinlääkäriyhdistyksen vuosikokoukset, joiden aikana suomalaiset ja joskus jopa ulkomaiset alan asiantuntijat luennoivat ja pitivät jatkokoulutuskursseja. Piakkoin huomattiin kuitenkin, että vain kirjasto ja vuosikokoukset eivät riittäneet nopeasti etenevän alan täydennyskoulutukseksi. Tähän ratkaisuna toimi eläinlääkintölaboratoriossa järjestettävät kaksi viikkoa kestävätkä praktiikkakurssit, joissa tietoja ja taitoja päivitettiin ajan tasalle. (Helminen 2017, 24—27)

Ensimmäisiä kokonaiseen jatkotutkintoon tähtääviä koulutuksia alettiin järjestää vuonna 1927. Piirieläinlääkäriin jatkotutkinnon tarkoituksena oli varmistaa suomalaisten eläinlääkäreiden osaamisen taso ja paikata ulkomailla saadun koulutuksen puutteita opettamalla esimerkiksi Suomessa yleisesti esiintyvistä taudeista ja Suomen lainsäädännöstä. Tämän jälkeen ei kulunut kauaakaan, kun kaikille eläinlääkäreille otettiin 1929 käyttöön laillistamiskurssit, jossa opiskelija toimi ohjaaja-eläinlääkäriin valvonnassa neljä kuukautta saavuttaakseen laillisen eläinlääkäriin tutkinnon. Tutkinnon avulla yhtenäistettiin eläinlääkäreiden hoitokäytäntöjä ja pyrittiin vahvistamaan eläinlääkäreiden välistä kollegiaalisuutta ja tiedon jakamista. Tutkinnot auttoivat eläinlääkäreitä omaksumaan eläinlääkäri-identiteetin ja vanhemmat kurssilaiset välittivät nuoremmille eläinlääkäreille myös ammattiin kuuluvia eettisiä sääntöjä ja perinteitä. (Helminen 2017, 30—31)

Korkeakouluopetusta eläinlääkärit ovat saaneet vuodesta 1945, mutta pitkän aikaa henkilökuntaa oli liian vähän ja rakennukset vasta valmistumaisillaan, vaikka toiminta oli jo käynnissä. Eläinlääkärikoulutusta alettiinkin kritisoida 1970-luvulla ja toimintaan vaadittiin muutosta. Eläinlääkäreiden koulutusta haluttiin kehittää ja osaamistasoa vaadittiin nostettavaksi, jotta työtä ei menetettäisi muille ammattikunnille vaan säilytettäisiin eläinlääkäreille kuuluvat työtehtävät. Näihin toiveisiin vastattiin, kun vuodesta 1971 alkaen koulutusta jaettiin uusiin erilaisiin erikois-



tumislinjoihin ja jatkokoulutusta oli mahdollisuus saada entistä enemmän. (Helminen 2017, 138—147)

Vuodesta 2012 alkaen eläinlääkäriliiton koulutuspoliittinen valiokunta on vastaanottanut eläinlääkäreiden perus- ja täydennyskoulutuksen kehittämisestä (Helminen 2017, 147). Huomattavaa on se, miten eläinlääkäreiden osaamiskenttä on vähitellen vuosien saatossa laajentunut kohti nykyistä asemaansa ja tutkintojen sekä koulutusten kautta eläinlääkäreistä koostui vähitellen entistä yhtenäisempi ja osavampi ammattikunta. Laillistettujen eläinlääkäreiden määrä on ollut jatkuvasti kasvussa ja vuonna 2018 eläinlääkäreitä oli noin 2800, kun mukaan luetaan myös eläkeläiset (Suomen eläinlääkäriliitto 2019). Alan kasvun lisäksi yhä useampi alalla työskentelevä on nainen ja ala on vahvasti naisistunut: 1970-luvulla ala oli miespainotteinen, mutta 2000-luvun puolella yli 90 prosenttia alalle hakeneista ja hyväksytyistä oli naisia (Ruohoniemi & Haga 2006, 172). 2010-luvun ilmiö eläinlääkäreiden keskuudessa on ollut työskentelyn siirtyminen yksityisiin eläinlääkäriasemaketjuihin, mikä johtuu lemmikkibisneksen kasvusta ja ihmisten valmiudesta käyttää entistä enemmän rahaa lemmikkeihin (Helminen 2017, 214).

Nykyajan eläinlääkäriammatin arkea on kuvaillut Kalevi Paldanius (2012), joka seurasi tarkasti eläinlääkäreiden työpäiviä, ja tämän ansiosta kykenee hyvinkin monipuolisesti kuvailemaan sekapraktikko eläinlääkäreiden työpäiviä, työtiloja ja asiakassuhteita. Sekapraktikko eläinlääkärillä tarkoitetaan eläinlääkäriä, joka työskentelee tuotanto- ja suurelainten parissa, mutta myös pien-, lemmikki- ja harrastuseläinten parissa.

Sekapraktikko eläinlääkäreillä työpäivä alkoi usein puhelintunnista, jolloin eläinlääkärit ottivat vastaan uusia ajanvarauksia ja puheluiden välissä hoidettiin monesti muuta toimistotyötä kuten laskutuksia, sähköposteihin vastaamista, tiedon hakua internetistä, apteekille reseptimääräyksistä soittamista tai raporttien tekoa aluehallintoviranomaisille. Puhelintunnin jälkeen työpäivät jatkuivat vastaanoton merkeissä. Tällöin asiakkaat saapuivat klinikalle vastaanotolle. Osalla eläinlääkäreistä puhelintunti ja vastaanotto tunti toimivat päällekkäisinä, jolloin he ottivat vuorotellen vastaan puheluita ja asiakkaita. Loppupäivän työt koostuvat käynneistä tiloilla, joita mahtuu päivään noin 5—6. Päivä loppuu tilakäyntien jälkeen, mikä-

li eläinlääkäri ei ole sopinut päivystysvuorosta tai iltavastaanotosta. Iltavastaanotolla saatetaan hoitaa esimerkiksi lemmikkieläinten leikkauksia leikkaustaitojen ylläpitämiseksi. Päivystys koostuu kaikenlaisista ennalta arvaamattomammista tilanteista ja tuntemattomista asiakkaista. (Paldanius 2012, 58—64).

Eläinlääkäriin ammatille tyypillisinä työympäristöinä oman vastaanoton lisäksi toimivat navetat, sikalat ja hevostallit. Eri työtilojen puitteet vaihtelevat ja siksi töitä joutuukin joskus tekemään asiaan sopimattomissa tiloissa. Työnsä ohessa eläinlääkärit myös tarkkailevat eläinten asumisololoja. Klinikalla työtiloissa on kohtuullinen varustus, mutta joskus asiakkaat saattavat yliarvioida sen, mitä vastaanotolla voidaan tehdä. Työympäristö rajoittuu usein omaan kotikuntaan, mutta päivystysvuoroina saattaa joutua ajamaan pidemmällekin, jolloin asiakkaat ja tilat eivät ole ennestään tuttuja. Eläinlääkäreiden velvollisuutena on hoitaa myös päivystyksiä, joihin sisältyy usein paljon ajamista. Puhelimien myötä autosta on tullut eläinlääkäreille ”liikkuva toimisto”, josta voidaan esimerkiksi soittaa apteekeille lääkemääräyksiä, hoitaa ajanvarauksia, ilmoittaa asiakkaalle saapumisesta tai aikataulujen muutoksista. (Paldanius 2012, 65—68)

Konkreettisten työtehtävien ja työympäristöjen lisäksi eläinlääkäriin ammatissa on otettava huomioon ihmisten ja eläinten suhteet eläinlääkäriin. Eläinlääkäreiden mukaan asiakkaat jaottuvat omiksi ryhmikseen omistamiensa eläinten ja niiden käyttötarkoituksen mukaan. Viljelijöitä ja tuotantoeläinten omistajia kohtaan suhde on usein taloudellis-pragmatistinen ja hoito keskittyy täysin eläimeen. Lemmikkieläinten omistajien kohdalla osa hoidosta keskittyy usein omistajaan, joiden palveleminen vaatii empaattisuutta eläinlääkäriltä. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta oli koiran ylipaino, jonka ilmoittaminen asiakkaalle on välillä hyvinkin henkilökohtaista ja joudutaan käyttämään kiertoilmaisuja, kuten ”onhan se hieman tanakka”. Tässä eläimen etu ei välttämättä toteudu, jos asiakas ei ymmärrä asian vakavuutta. Tuotantoeläinten omistajille tällaisen asian voi ilmoittaa suoremmin, sillä heidän kanssaan ollaan ”samassa veneessä” siitä, että eläimen terveys on tärkeysjärjestyksessä ensimmäinen. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tuotantoeläinten omistajia kohtaan ei tarvitsisi olla empaattinen, mutta empaattisuus näkyy erilaisissa tilanteissa, kuten tuotantoeläinten sairastuessa, jolloin eläinlääkäriin on tärkeää osata olla empaattinen omistajaa kohtaan, jolle tieto sairastuneista eläimistä on usein vaikea paikka. Eläinlääkäreiden tulee siis punnita suhteita ihmisiin ja

eläimiin asiakaskohtaisesti ja havaita eläimen ”erilainen arvo” omistajalle. (Paldanius 2012, 70—74)

Asiakassuhteissa toinen huomioon otettava tekijä ja suuri haaste eläinlääkäreille on asiantuntijuuden, auktoriteetin ja asiakaspalvelun väliset suhteet. Milloin on tärkeää pitää asiantuntijan rooli ja auktoriteetti ja milloin toimia asiakaspalvelijana ja palvella asiakasta asiakkaan toivomusten mukaisesti? Ristiriitaisuutta eläinlääkärin roolista aiheutuu erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa samaan asiaan on erilaisia hoitokäytäntöjä ja tulee päättää toimiiko oman kannan vai asiakkaan edun mukaisesti. Diagnoosista ja hoitokäytännöistä sovittaessa auktoriteetin on oltava eläinlääkärillä, sillä hän toimii tilanteessa asiantuntijana ja tästä vastuun ottamisesta asiakas myös maksaa. Auktoriteettiaseman pitäminen ei aina ole helppoa, sillä tietyissä tilanteissa asiakas haluaa toimia itsellensä parhaaksi katsomalla tavalla. Tällaisessa tilanteessa sosiaaliset taidot nousevat keskeiseksi taidoksi. Eläinlääkäri joutuu toimimaan monenlaisten ihmisten kanssa ja asiakkaitaan ei voi valita. Konfliktitilanteisiin joudutaan kuitenkin harvoin, sillä moni luottaa eläinlääkärin osaamisen ja ottaa vastaan neuvoja. (Paldanius 2012, 74—79)

## **2.2 Professio ja asiantuntijatyö**

Eläinten terveydestä ympäristö- ja elintarvikehygieniaan venyvistä ja yhteiskunnallisesti merkittävästä ammattikunnasta ei jostain syystä ole tehty kovinkaan paljon tutkimusta. Ammatti voidaan kuitenkin luokitella professioksi ja asiantuntijatyöksi, sillä se täyttää näille annetut tunnusmerkit.

Professio ja asiantuntijuus on heti hyvä selvittää erillisiksi asioikseen, sillä niillä usein viitataan samoihin asioihin, vaikka termeinä ne eivät ole samaa tarkoittavat. Professio perinteisessä merkityksessään tarkoittaa, että ammatilla on vakiintunut ja säännelty asema työmarkkinoilla. Asiantuntijuus taas koskettaa syvemmin työn sisältöjä, osaamista ja ammatin käytäntöjä sekä asiantuntijan suhdetta toimintaympäristöönsä. (Haapakorpi 2009, 13.)

Profession kenties keskeisimpänä tunnusmerkkinä toimii asiakassuhde, jossa asi-

antuntijan ajatellaan toimivan asiakkaiden (*clients*) eikä niinkään kuluttajien (*customers*) parissa. Asiakassuhdetta määrittelee paljolti profession luomat käyttäytymismallit ja professiolle soveltuva etiikka. Profession harjoittajan tulee usein pitää tietynlainen emotionaalinen neutraalius tilannetta tai asiakasta kohtaan. Profession harjoittajilla on lisäksi usein korkea koulutus, abstraktin tiedon hallitsemistaidot, korkea sosiaalinen status ja suuri itsemääräämisoikeus työtehtäviä hoidettaessa. (Lammers & Garcia 2009, 359—363; Wharton 2009, 152). Eläinlääkäriin asiakassuhteissa huomioon tulee ottaa se, että potilaana toimii eläin, vaikka varsinaisena asiakkaana on eläimen omistaja. Eläinlääkäri toimii ihmisen ja eläimen yhdistäjänä, molempien osapuolien ymmärtäjänä (Swabe 2005, 293). Loppujen lopuksi eläinlääkäriprofession toimii kuitenkin asiakkaansa edun mukaisesti eli tavoitteena on taata terveys ja hyvinvointi ihmisille (Pappaioanou 2004, 153).

Asiantuntijoina eläinlääkärit ovat eläinlääketieteen asiantuntijoita. Asiantuntija on saanut pitkän koulutuksen joltain tieteen alalta ja on tämän perusteella tämän tietyn alan asiantuntija (Saaristo 2000, 31). Asiantuntijuus ei kuitenkaan rajoitu vain yksilön ominaisuudeksi, sillä asiantuntija on vuorovaikutuksessa muihin asiantuntijoihin ja toimii asiantuntijakulttuurissa. Työn sisällöt, käsitykset työn sisällöstä ja kehittämisestä luodaan asiantuntijakulttuurissa, jossa asiantuntijan tulisi osata toimia ja analysoida tätä toimintaa. (Haapakoski 2002, 113—116) Liiallinen asiantuntijuuteen jähmettyminen ei kuitenkaan ole hyväksi esimerkiksi asiakassuhteille, joissa kommunikaatio, kokemukset, asiakkaan tunteminen ja vuorovaikutus nousevat keskeiseen rooliin (Launis 1994, 18). Tämä avaa oven myös sellaiselle asiantuntijuudelle, joka ei rakennu tieteen pohjalta vaan perustuu yhdessä toimivien yksilöiden ja yhteisöjen ponnisteluihin ja vuorovaikutukseen (Parviainen 2006, 158—159). Eläinlääkäreiden asiantuntijuutta voitaisiin pitää yhdistelmänä perinteisen käsityksen mukaisesta koulutetusta tietopohjaisesta asiantuntijuudesta ja avoimemmasta vuorovaikutukseen perustuvasta asiantuntijuudesta.

Eläinlääkäri on professiona erityinen, sillä potilaalle paras ratkaisu voi välillä olla ristiriidassa asiakkaan eli eläimen omistajan toivomusten kanssa. Tämä asettaa haasteensa asiantuntijuuden ja asiakaspalvelun välille. Korkeasti koulutetut ja hyvän aseman yhteiskunnassa omaavat eläinlääkärit toimivat kuitenkin eläinlääkäriprofession kuuluvien eettisten rajojen mukaan, jolloin tilanteissa tulee loppujen lopuksi kunnioittaa asiantuntijan koulutuksesta hankkimaa osaamista.

## 2.3 Eläinlääkärin koulutus

Osaamisen kehittäminen alkaa monilla koulutuksesta, mutta oma innostus aiheeseen voi toimia pohjana jo ennen koulutusta. Oma innostus ei kuitenkaan usein etenkään lääketieteellisillä aloilla tuo oikeutta ammatin harjoittamiseen. Laki eläinlääkäriin ammatin harjoittamisesta (2000/29) pyrkii takaamaan, että eläinlääkäriä toimivilla henkilöillä olisi ammattiin vaadittava koulutus ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet ja, että ammattikunnan toimintaa valvottaisiin asian mukaisesti. *”Oikeus harjoittaa eläinlääkäriammattia on vain sillä, joka on tämän lain mukaisesti eläinlääkäriksi laillistettu tai jolla on tämän lain mukainen väliaikainen oikeus eläinlääkäriammattin harjoittamiseen.”* (Laki 2000/29, 2§).

Suomessa eläinlääkäriin koulutuksen voi tällä hetkellä hankkia ainoastaan Helsingin yliopistolla eläinlääketieteellisessä tiedekunnassa. Kahdeksastasadasta opiskelijasta noin 480 suorittaa eläinlääketieteen kandidaatin- tai lisensiaatin tutkintoa ja loput toimivat tutkijoina tai hankkivat jatko- tai täydennyskoulutusta. Tutkinto rakentuu kahdesta osasta: kandidaatin- (180 opintopistettä) ja lisensiaatin (180 opintopistettä) tutkinnosta, joiden suorittamiseen on suunniteltu kuluva noin kuusi vuotta. (Eläinlääketieteen opinto-opas 2017—2018) Tarkemmin opintojen rakennetta katsottaessa huomataan, että osaamisen kehittäminen työpaikalla on näkyvä vahvasti jo opiskeluaikoina, sillä reilu vuosi opinnoista (noin 74 opintopistettä) on työssä osaamisen kehittämistä. Työssä osaamisen kehittämisen jaksot antavat hyvää kokemusta asiakassuhteissa toimimisesta, jonka osuus opinnoista jää muutoin melko vähälle.

Lopullisen eläinlääkäriksi laillistumisen hoitaa elintarviketurvallisuusvirasto eli EVIRA, josta eläinlääkäriin oikeudet voidaan myöntää henkilölle, joka on suorittanut eläinlääketieteen kandidaatin tutkinnon tai tätä vastaavan vähintään kolme vuotta kestävä alemman korkeakoulututkinnon ja näihin pohjautuvan eläinlääketieteen lisensiaatin tutkinnon sekä antanut EVIRA:lle kirjallisen ja suullisen eläinlääkärivakuutuksen (Laki 2000/29, 3§).

Lisensiaatin tutkinnon jälkeen eläinlääkärit voivat jatkaa koulutustaan erikoiseläinlääkäriin tutkintoon. Erikoiseläinlääkäriin tutkinnon suorittaminen kestää

noin neljä vuotta (240 opintopistettä) ja koulutukseen osallistuminen vaatii vuoden työkokemusta. Erikoiseläinlääkärin tutkinnolla voi erikoistua pieneläinsairauksiin, hevossairauksiin, tuotantoeläinten terveyden- ja sairaanhoitoon, tarttuviin eläintauteihin tai elintarviketuotannon hygieniaan ja ympäristöterveydenhuoltoon (Eläinlääketieteellinen tiedekunta).

Suomessa korkein mahdollinen eläinlääketieteestä saatava tutkinto on eläinlääketieteen tohtori tai eläinlääketieteellinen alan eurooppalainen tai amerikkalainen diplomaatti (Eläinlääketieteellinen tiedekunta).

## **2.4 Muuttuva ammatti, muuttuvat haasteet**

Viime vuosina työelämän tahti, vaativuus sekä töiden määrä on ollut kasvussa, herättäen epävarmuutta osaaviinkin tekijöihin (Salmi & Lammi-Taskula 2014, 38, 49.). Muutoksien myötä koulutusjärjestelmä ei enää kykene vastaamaan kaikkiin tarpeisiin, joten osaamisen kehittämiseksi työelämässä tulisi antaa nykyistä suurempi rooli oppimisen kentällä (Tynjälä ym. 2005, 28). Kilpailuyhteiskunnassa työnantajatkaan eivät enää usein tyydy vain työn hyvin tekemiseen vaan lähes perusoletuksena on, että oppiminen ja itsensä kehittäminen ovat osa työn kuvaa. Oppiminen ja kehittyminen työn ohessa ovat myönteisiä asioita, mutta tosiasiasa tehtävä voi olla kiireen ohella haastavaa ja raskasta. Työssä itsensä kehittämisen lisäksi työtehtävät ovat monilla ammattikunnilla laajentuneet, ja työnkuvaan saat- taa kuulua esimerkiksi sellaisia asioita, jotka ennen kuuluivat esimiehen tehtäviin. Nämä uudet tehtävät eivät kuitenkaan korvaa entisiä työtehtäviä vaan kasvavat näiden ohelle, jolloin työnkuva rikastuu, mutta kiire kasvaa. (Järvensivu 2010, 54—55.) Ammattitaidon ohella työntekijöistä etsitäänkin nykyään ”potentiaalia”, joka koostuu oppimisesta ja sopeutumisesta erilaisiin tehtäviin ja ympäristöihin (Vähämäki 2007, 263).

Muutokset eivät ole uusi asia eläinlääkäreiden ammatissa, vaan työnkuva on ajan myötä laajentunut ja muokkautunut saavuttaen vähitellen nykyisen asemansa. Nykyään jo vakiintuneen profession haasteet keskittyvät muun muassa lakimuutoksiin, valvonta- ja tarkastustyön lisääntymiseen, fyysiseen ja psyykkiseen kuormi-

tukseen sekä työssä jaksamiseen ja teknologian kehitykseen. Tästä esimerkkinä muutama tapaus: uusi eläinsuojelulaki tulee voimaan vuonna 2021 (Eduskunta 2018) ja valvonta- ja tarkastustyön merkitys on jatkuvassa kasvussa (Eläinten hyvinvointikeskus 2016, 61—80; Reijula, Bergbom, Lindbohm & Taskinen 2018, 9). Työn fyysiset ja psyykkiset haasteet ilmenevät työssä terveyshaittoina; 40 prosenttia eläinlääkäreistä kärsii hartia- ja niskakivuista, poikkeavaa väsymystä joutuu kestämään kolmannes ja jonkin tasoinen työuupumus vaivaa 42 prosenttia (Reijula, Bergbom, Lindbohm & Taskinen 2018, 29, 33). Digitalisaatio näkyy yleisesti työelämän muutoksena, johon on varauduttava lisäkoulutuksien ja työssä osaamisen kehittämisen avulla (Alasoini 2015, 27—28).

Työnkuvan laajuus ja muutokset työssä nousevat esille myös eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta selvittävästä raportista. Vaatimukset eläinlääkäreiden osaamiselle ovat jatkuvasti kasvussa yhteiskunnan, lainsäädöksen ja eläinlääkäreiden toimintaympäristöjen muuttuessa. Lisäksi esimerkiksi EU asettaa uusia säädöksiä, joiden mukaan eläinlääkärin pitäisi osata toimia mm. elintarvike- ja ympäristöhygienian saralla. Teollisuuden kasvun myötä myös taloudellinen ajattelu ja prosessien hallinta kuuluvat läheisesti eläinlääkärin työhön. Lisäksi pienemmillä paikkakunnilla eläinlääkäriltä vaaditaan laaja-alaista osaamista sairaiden eläinten hoidossa ja sairauksien ennaltaehkäisyssä. Johtamisen ja hallinnoinnin osaamista ei tule unohtaa, sillä monilla seuduilla eläinlääkärit toimivat myös esimiestehtävissä. Viimeisenä, muttei vähäisempänä; ei tule laiminlyödä eläinlääkäreiden osaamisen ylläpitämisen tärkeyttä yhteiskunnassa, jossa eläimet toimivat hyvinvoinnin lisäjinä ja ovat merkittävä osa monien ihmisten arkea. Asiakkaat ovat valmiita maksamaan hyvistä palvelusta ja odottavat laadukasta palvelua. Yhteiskunnan ja asiantuntijuuden käsityksien sekä näiden suhteen muuttuminen asettaa siis asiantuntijuuteen kasvamiselle haasteensa (Eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta selvittävä raportti 2009, 12).

Suomessa tehdyn tutkimuksen mukaan nuorilla eläinlääkäreillä työuran alun haasteena toimii myös työuran katkonaisuus ja työpaikan vaihdokset. Työpaikkoihin kiinnittyminen koetaan vaikeaksi myös heikohkon perehdytyksen vuoksi. Perehdytys ei useinkaan ole selkeästi suunniteltu perehdyttämiskokonaisuus, vaan se nojautuu kollegoilta saataviin neuvoihin. Ainoastaan 16 prosenttia uuteen työpaik-

kaan tulleista eläinlääkäreistä koki, että oli saanut kattavan perehdytyksen ja vain 10 prosenttia tutkittavista oli saanut kirjallista perehdyttämismateriaalia. Suuri osa (74%) tutkimukseen osallistuneista eläinlääkäreistä kertoi, että heidän kokemattomuutensa oli otettu huomioon tarjoamalla mahdollisuutta kysyä apua kokeneemmalta kollegalta. Pienelle osalle (8%) tarjottiin mahdollisuutta hoitaa haastavampia tehtäviä yhdessä kollegan kanssa ja osa (17%) nuorista eläinlääkäreistä sai avuksi normaalia pidemmät vastaanottoajat. Neljäsosa vastanneista koki, ettei heidän kokemattomuuttaan huomioitu millään tavoin. Työuran alkua voitaisiin helpottaa perehdytyksiä kehittämällä ja kokemattomuutta entistä enemmän huomioimalla. (Joutsen, Kallio-Kujala, Bengs, Kanerva & Ruohoniemi 2017, 479—483)

Perehdytyksen vähyyden lisäksi on todettu, että vastavalmistuneet eläinlääkärit kokevat usein puutteita itseluottamuksessaan ja taidoissaan (Lofstedt 2003, 359—360). Asiantuntijuus joutuu koetukselle myös asiantuntija-asiakassuhteessa, jossa asiantuntijan valtapaiikkaa koetellaan ja asiantuntijuuden käsitteen rajat ovat entistä häilyvämmät: Vasta-asiantuntijuus ja avoin asiantuntijuus käsitteinä antavat joissain tapauksissa myös asiakkaalle asiantuntijan roolin, joka perustuu toisenlaisiin tietolähteisiin, asenteisiin ja moraaliseseen pohjaan. Avoimessa asiantuntijuudessa maallikko voi saada asiantuntijan roolin asiantuntijuuden kynnyistä madaltamalla ja vasta-asiantuntijuudessa asiantuntijan rooli taas saadaan asiaa erilaisesta asiantuntijanäkemyksestä katsomalla. Avoimen asiantuntijuuden ja vasta-asiantuntijuuden käsitteiden taustalla voitaisiin nähdä erilaisten asiantuntijoiden välinen vuorovaikutus, kun erilaiset asiantuntijat ratkaisevat samaista ongelmaa. Tällöin asiantuntijuus ei ole ennalta määritelty asema, vaan asiantuntijuuden rooli määrittyy selvitettävän ongelman mukaisesti. (Saaristo 2000, 16—19) Onko eläinlääkäreillä valmiudet toimia asiakkaiden kanssa, jotka mahdollisesti kokevat myös itse olevansa asiantuntijan roolissa?

Asiakkuus ja kasvaneet markkinat näkyvät eläinlääketieteen alalla myös toisella tavoin: Asiakkuuksia on vaikea kehittää, sillä asiakkaiden vaatimukset muuttuvat jatkuvasti ja asiakkaiden vaatimuksilla on yhä suurempi valta markkinoiden toiminnassa. Asiakkaiden vaatimukset luovat kilpailutilanteen, jolloin uusien asiakkaiden hankkiminen vaikeutuu ja asiakashankinnan hinta kasvaa. (Hannus 2004) Asiakkaiden vaatimuksiin on pyritty vastaamaan eläinlääkäriasemien ketjuuntu-



misella, jolla voidaan lisätä palvelujen tehokkuutta, laatua ja monipuolisuutta. Ketjuuntumisen vaarapuolena on kuitenkin eläinlääkäreiden etujen ja palkkatason heikkeneminen, sillä ketjut ovat tarjonneet nuorille eläinlääkäreille palkkatasoa alhaisempia palkkoja. (Helminen 2017, 214—215).

Kaikesta huolimatta yhteiskunnassamme on jo pidemmän aikaa arvostettu osaamisen kehittämistä ja näihin työelämän muutoksiin ja haasteisiin halutaan vastata. Suomi muun muassa seuraa Euroopan Unionin linjauksia laaja-alaisesti toteuttaessaan ohjelmia ja hankkeita, joilla reagoidaan työelämän muutoshaasteisiin. Tavoitteena on elinikäinen oppiminen ja sen kautta Euroopan kilpailukyvyn säilyttäminen ja tietoyhteiskunnan dynaamisuuden saavuttaminen. Elinikäisen oppimisen tarkoituksena on säilyttää eri ikäisten ihmisten oppimispolun katkeamattomuus formaalin, non-formaalin ja informaalin oppimisen keinoin. Luomalla kansalaisille tasavertaiset ja monimuotoiset oppimisen mahdollisuudet ja mielekäs oppimiskulttuuri pyritään edistämään EU:n hyvinvointia ja menestymistä. (A European Area of Lifelong Learning 2002, 17, 38.)

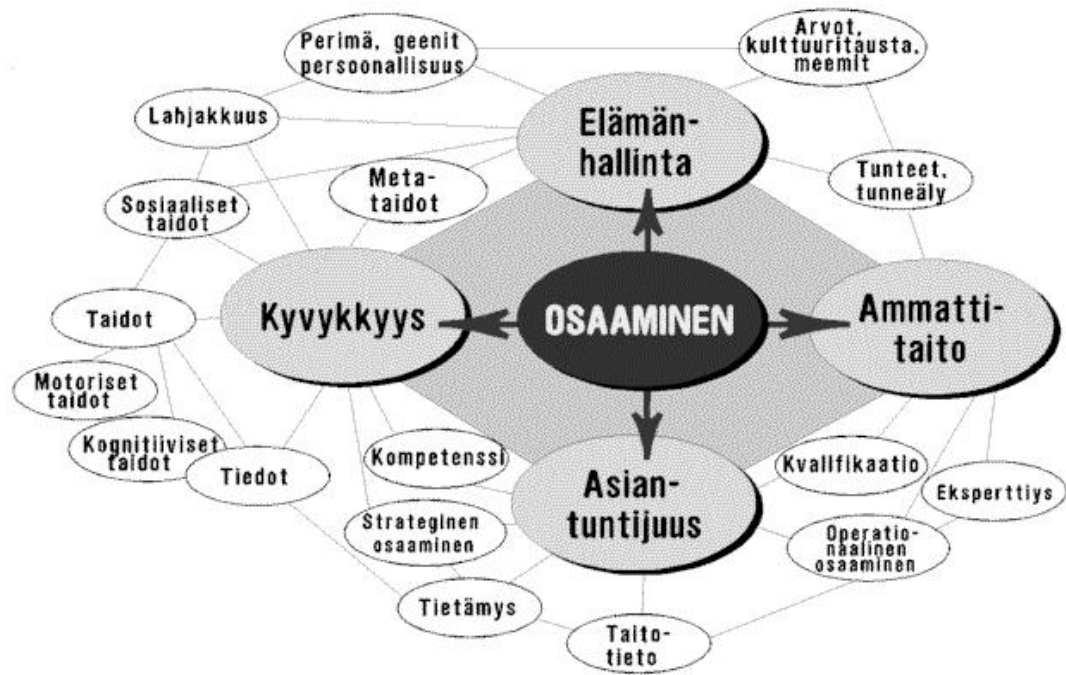
Miten eläinlääkärit siis sopeutuvat näihin muutoksiin ja ovat kehittäneet osaamistaan työssä? Tätä käsitellään kappaleessa 3, mutta aluksi on tärkeää ymmärtää, mitä on osaaminen ja millä keinoin osaamista voidaan kehittää työssä.

### **3 Osaaminen, asiantuntijuus ja työssä osaamisen kehittäminen**

Kappale kolme käsittelee osaamista ja osaamisen ympärille keskeytyvien käsitteiden kirjoa sekä nykypäivän työelämässä vaadittavaa osaamisen kehittämistä. Taivotteena on antaa vastaus kysymyksiin, ”Mitä on osaaminen, ammattitaito ja asiantuntijuus?” ja ”Miten osaamista voidaan kehittää työssä?”. Työhön liitännäinen (work-related) osaamisen kehittäminen jaetaan Heikkilän ja Mäkisen teoksen tapaan kahteen kategoriaan: a) hetkellinen työskentely formaalin koulutuksen parissa ja b) informaali työssä oppiminen työpaikalla (Heikkilä & Mäkinen, 2001)

#### **3.1 Osaaminen**

Osaamisen käsitteen monitahoisuuden vuoksi osaamisesta on vaikeaa luoda yhtä kaikkeen otollista kaavaa, mutta jonkinlainen erittely on tarpeen osaamisen kehittämistä tukittaessa. Osaamista on käsitelty tutkimuskirjallisuudessa lukuisin eri käsittein, muun muassa kompetenssin, kvalifikaation ja pätevyyden käsitteiden kautta (Hyrskäs 2009, 49; Metsämuuronen 1998, 40). Määritelmiä yhdistää oikeastaan ainoastaan osaamiskäsitteen rakentuminen moninaisista osatekijöistä. Käsitteiden paljouden takia käsitteet ja niiden yhteydet on selkeintä avata ensin käsittekartan avulla (Kuvio 1).



Kuvio 1. Osaamisen käsitteistöä (Helakorpi 2005, 55)

Osaaminen toimii muiden käsitteiden yläkäsitteenä, sillä se kattaa alleen muutakin kuin työelämän osaamista. Ammattitaito ja asiantuntijuus taas lukeutuvat alakäsitteiksi, sillä ne kuvaavat osaamista ammatissa toimittaessa. Osaamiseen ja asiantuntijuuteen kytkeytyy nykypäivänä vahva käsitys osaamisen ja asiantuntijuuden kollektiivisuudesta ja yhteisöllisyydestä. Kaiken osaamisen ja ammattitaidon hankkimiseksi tarvitaan kyvykkyyttä. Kyvykkyyteen sisältyy henkilökohtaiset ominaisuudet ja lahjakkuus, mutta myös koulutuksista ja kokemusten kautta hankittu osaaminen. On kuitenkin hyvä muistaa, että osaaminen ja sen alakäsitteet saavat jatkuvasti uusia merkityksiä ihmisten kokemusten kautta. (Helakorpi 2005, 55—56)

Hanhisen (2010, 48, 142) määritelmän mukaan osaaminen koostuu kyvyistä ja valmiuksista, joita ihminen hyödyntää käytöksensä kautta. Osaaminen rakentuu tiedoista ja toiminnasta, joiden molempien omaaminen on välttämätöntä, sillä jonkin asian suorittaminen ilman tietopohjaa ei vielä tarkoita asian osaamista ja toisaalta pelkästään tietämällä jotakin, ei ihminen vielä kykene asian suorittamiseen käytännössä. Työelämäosaamiseen Hanhinen lukee tiedot, taidot ja asenteet, jotka edistävät työntekijän ja työorganisaation menestymistä ja joiden taustalla on ammatillinen kasvu ja kehittyminen.

Työympäristössä osaamisen kehittäminen kohdistuu usein ammattitaidon kehittämiseen, jolloin osaamisesta rakentuu tietynlainen kokonaisuus. Ammattitaidoista koostuva kokonaisuus linkittyy vahvasti työtehtäviin, työympäristöön ja sen vaatimukseen sekä henkilökohtaisiin resursseihin. (Viitala 2005, 113.) Osaaminen työssä on suhteellisen laaja kokonaisuus, johon *”yhdistyvät tietojen ja taitojen monipuolinen ja luova käyttäminen, ajattelun taidot, kyky organisoida työtä ja työskennellä ryhmässä, oppimistaidot, kyky joustaa ja mukautua muutoksiin sekä kyky arvioida omaa osaamista ja toimintaa sitä samalla kehittäen”* (Rytönen 2011, 9).

Työssä osaamisen kehittämisen tutkimiseen sopii myös kasvatustieteen piirissä kehitetty työelämäkvalifikaatiot käsite. Työelämäkvalifikaatiot käsitteeseen on koottu valmiuksia, joita työntekijä voi hyödyntää työssään ja työorganisaatiossaan toimimiseen. Työelämäkvalifikaatiot käsitteenä jakautuu kolmeen osa-alueeseen; yleisiin-, ammattikohtaisiin- ja tehtäväkohtaisiin kvalifikaatioihin. Yleisiä työelämäkvalifikaatioita voidaan hyödyntää lähes työssä kuin työssä, ammattikunnasta huolimatta, sillä näihin lukeutuvat esimerkiksi sosiaaliset taidot ja ongelmanratkaisutaidot. Ammattikohtaiset kvalifikaatiot taas ovat taitoja, jotka erikoistuvat johonkin tiettyyn ammattialaan. Tehtäväkohtaisiin kvalifikaatioihin lukeutuu johonkin tiettyyn tehtävänkuvaan kohdistuva osaaminen. Toiseksi työelämäkvalifikaatiot voidaan jakaa osaamiseen ja henkilökohtaisiin kykyihini. Osaamista voidaan hankkia koulutuksesta tai työkokemuksen kautta, henkilökohtaisia kykyjä ei niinkään. (Viitala 2005, 114—115.) Olemassa olevien henkilökohtaisten resurssien kehittäminen koulutuksen avulla kuitenkin on mahdollista (Mastenbroek, van Beukelen, Demerout, Scherpbier & Jaarsm 2015, 1—2). Tiedot, taidot, asenteet ja motivaatio yhdessä koostavat työelämäkvalifikaatiot eli toisin sanoen työssä tarvittavat osaamisen osa-alueet, jotka on koottu kuvioon 2 (Viitala 2005, 114—115.).



Kuvio 2. Työelämäkvalifikaatiot

Osaamisesta puhuttaessa on tärkeää nostaa esille myös oppiminen, jota ilman ihmistä harvoin voi kutsua osaavaksi. Oppimisen prosessi on moniulotteinen ja vaikeasti hallittava kokonaisuus, joka ei pysy kasassa ilman riittäviä resursseja ja puitteita. Aikuisten oppimista tulee tukea, jotta voitaisiin edistää elinikäistä oppimista. Elinikäisen oppimisen käsitteeseen voidaan sisällyttää kaikki muodollinen ja epämuodollinen oppiminen. (Viitala 2005, 135—146)

Tässä tutkimuksessa oppimisen keskiössä nähdään konstruktivismin mukaisesti oppija, joka rakentaa aktiivisesti tietoa yhdessä sosiaalisen yhteisönsä kanssa ja sitoo uuden tiedon aikaisempiin tietoihinsa, käsityksiinsä ja uskomuksiinsa (Päivi Tynjälä 1999, 21—22). Hieman samoin piirtein kuin konstruktivismissa kuvaillaan oppijaa, niin on kuvailtu myös nykypäivän työntekijöitä, jotka nähdään sosiaalisina, aktiivisina ja elinikäisinä uuden oppijina, joiden oletetaan sopeutuvan työelämän nopeisiin muutoksiin (Heikkilä & Tikkamäki 2005, 80—81).

Osaamisen käsitettä tullaan tässä tutkimuksessa rinnastamaan ammattitaitoon ja asiantuntijuuteen, sillä kyse on osaamisesta työympäristöissä. Osaamiseen sisällytetään työssä tarvittavat tiedot, taidot ja näiden soveltaminen konkreettisiin työtehtäviin sosiaalisessa ympäristössä. Osaamisen kehittämisen tukipilareina näh-

dään henkilökohtainen kyvykkyys ja resurssit. Resursseihin lukeutuu henkilökohtaisten resurssien lisäksi ulkopuolinen työpaikan ja työyhteisön tuoma tuki.

### **3.2 Asiantuntijuus**

Osaamisen ja ammattitaidon ohella monissa professioissa ja ammateissa tavoitellaan asiantuntijuutta. Asiantuntijuudessa ammatillisen osaamisen käsite laajenee, sillä asiantuntijuuden käsitteessä otetaan huomioon tietylle ammatille tai profession olennaiset toimintatavat ja työhön asennoituminen. (Friman 2004, 32—33). Perinteisen käsityksen mukaan asiantuntijana voidaan pitää henkilöä, joka on hankkinut pitkän koulutuksen joltain tieteen alalta (Saaristo 2000, 31). Toisaalta Haapakosken (2002, 113—116) mukaan asiantuntijuutta ei voida luokitella vain yksilölliseksi ominaisuudeksi, sillä asiantuntija toimii osana asiantuntijakulttuuria, jossa luodaan työn sisällöt, käsitykset työn sisällöistä ja työn kehittämisestä. Asiantuntijuuteen voidaan ajatella kuuluvaksi kolme toinen toiseensa vuorovaikutuksessa olevaa tiedonlajia: formaali tietämys, praktiset taidot ja metakognitiivinen tietämys (Korkalainen 2009, 3).

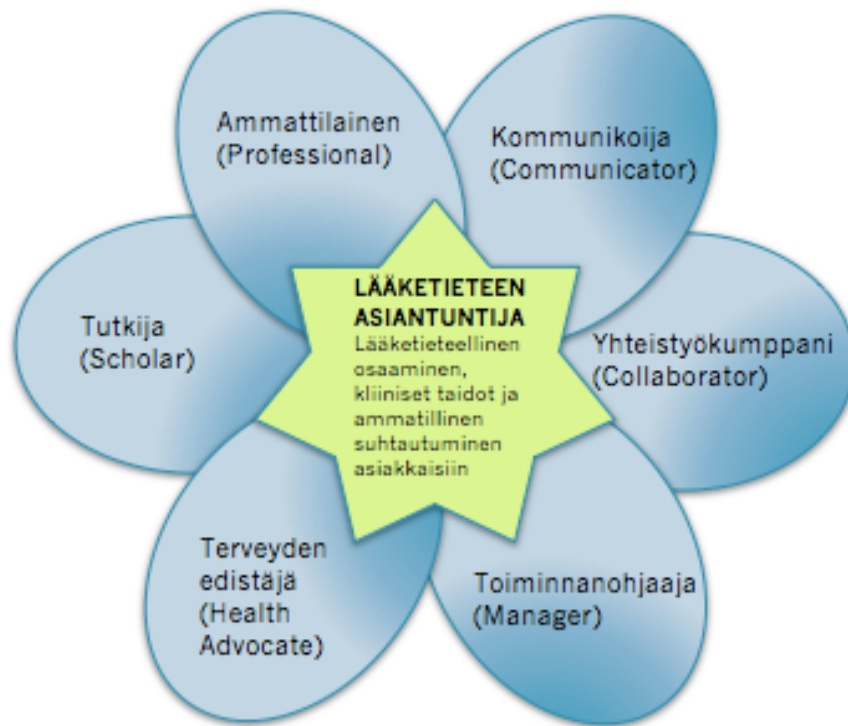
Työelämä muutokset ovat kuitenkin muuttaneet myös käsitystä asiantuntijuudesta. Tynjälä (2003, 91—94) kokee, että aikaisempi käsitys pysyvistä koulutuksen ja kokemuksen kautta hankitusta yksilön ominaisuuksiin perustavasta asiantuntijuudesta alkaa olla vanhentunut. Asiantuntijuus nykypäivänä on enemmänkin alati jatkuva prosessi, joka perustuu vuorovaikutukselle, kokemuksille ja omien osaamisrajojen ylittämislle (Hakkarainen ym. 2002, 460—461). Nykyaikaista käsitystä asiantuntijuudesta tukee myös uudet käsitteet avoin asiantuntijuus ja vasta-asiantuntijuus, joissa asiantuntijuus perustuu muihin kuin koulutuksesta saataviin tietolähteisiin, asenteisiin ja moraaliseen pohjaan (Saaristo 2000, 16—19).

Avoimella asiantuntijuudella Saaristo (2000, 141—156) tarkoittaa asiantuntijuuden kynnyksen madaltamista ja tavalliselle ihmiselle puheoikeuden myöntämistä asiantuntijaryhmässä. Näkemys tällaiseen asiantuntijuuteen perustuu asiantuntijuuden yhteisöllisyyteen, jolloin erilaiset tietäjät täydentävät toisiaan ja kaikkien tiedot ja taidot nähdään yhtä arvokkaana. Yhteistä ongelmaa ratkaistaessa asian-

tuntijuutta ei hänen mukaansa tulisi määritellä etukäteen, vaan asiantuntijuuden tulisi muovautua ongelman mukaisesti ja asiantuntijuutta olisikin vasta neuvotteluiden seurauksena saatu loppuratkaisu. Avoin asiantuntijuus mahdollistaa hänen mukaansa uuden tiedon ja erilaisen asiantuntijuuden syntymisen. Myös vasta-asiantuntijuudessa (Saaristo 2000, 62, 117) on kyse erilaisten asiantuntijoiden välisestä vuorovaikutuksesta. Saman ongelman ympärillä toimivat asiantuntijat näkevät saman ongelman eri tavoin ja vasta-asiantuntijana nähdään asiantuntija, joka haastaa vallitsevaa asiantuntemusta oman erilaisen näkemyksensä kautta. Hie-  
man eroten avoimesta asiantuntijuudesta, voi vasta-asiantuntijan tieto kuitenkin olla peräisin legitiimistä lähteestä, kuten luonnontieteestä tai taloudellisesta tietämyksestä. Vasta-asiantuntijuuden asema vaihtelee selvitettävän ongelman mukaan.

Nykyajan asiantuntijuuteen liitetään lisäksi vahvasti kollektiivisuus ja yhteisöllisyys (Helakorpi 2005, 55—56). Kasvatustieteiden professori Hakkaraisen kolmi-osainen Kollektiivinen asiantuntijuus -malli perustuu nimenomaan asiantuntijuuden kollektiivisuudelle. Hakkaraisen mukaan asiantuntijuuteen kuuluu yksilöllinen tiedonhankinta, kulttuuriin osallistava oppiminen ja yhteisöllinen tiedon luominen. (Hakkarainen, Lallimo & Toikka 2012, 246—256)

Tälle tutkimukselle olennaista on lääketieteen asiantuntijuus, jota kuvailtiin kattavasti Kanadalaisessa CanMEDS -mallissa. Asiantuntijoiden ja kansalaisten yhteistyön tuloksena lääketieteellinen asiantuntijuus on jaettu seitsemään osa-alueeseen, jotka nähdään ikään kuin lääketieteen asiantuntijan rooleina. Lääketieteellinen asiantuntijuus kokoaa osaamisen osa-alueet yhdeksi kokonaisuudeksi, toimien kuitenkin samalla yhtenä seitsemästä osa-alueesta (kuvio 3) (Frank 2005, 9—23).



Kuvio 3. CanMEDS kaavion mukaiset lääketieteellisen osaamisen osa-alueet

Seitsemän osa-alueen sisällöt on avattuna alla kokonaisvaltaisemman kuvan saamiseksi (Frank 2005, 9—23):

### 1) Lääketieteen asiantuntija

Lääketieteen asiantuntija hallitsee kaikki CanMEDS roolit, sisältäen lääketieteellisen osaamisen, kliiniset taidot sekä ammattitaitoisen asenteen potilaita ja kollegoita kohtaan. Lääketieteelliset tiedot, potilaan oireiden tunnistaminen, diagnoosin perusteleva, kliininen arviointi ja päätöksenteko, asianmukaisen ja eettisen hoitotavan valinta, ammattitaidon rajojen tunteminen, taitojen ylläpito ja potilaan turvallisuudesta huolehtiminen ovat keskeisiä lääketieteen asiantuntijan elementtejä.

### 2) Ammatillainen

Lääketieteen osaaja osaa toimia ammattiin kuuluvien toimintatapojen mukaisesti: yksilöiden ja yhteisöjen terveys turvataan eettisten käytäntöjen, profession asettamien rajojen ja käyttäytymisstandardien kautta. Lääkärin ammatillisuuteen eli professionalismiin kuuluu muun muassa altruistinen ajattelu, rehellisyys, myötätunto, potilaista huolehtiminen, vastuu yhteiskunnan terveydestä, vastuu itsestä ja itsearviointista ja omistautuminen erinomaiselle lääketieteelliselle osaamiselle.



Ammattilainen pitää myös huolen kestävästä käytäntötavoista ja lääkäreiden terveydestä sekä ottaa vastuun virheistään.

### **3) Terveydenedistäjä**

Lääkärin tehtävä terveydenedistäjänä liittyy tilanteisiin, joissa lääkäri käyttää asiantuntemustaan, osaamistaan ja vaikutusvaltaansa potilaiden, yhteisöjen ja väestön kanssa työskennellessä. Sairauksien parantamisen lisäksi lääketieteen osaajan tulisi pyrkiä tautien ehkäisyyn ja terveellisen elinympäristön luomiseen. Lääketieteen osaajalla on hoitovelvollisuus, jota hän käyttää yksittäisten potilaiden ja koko väestön hyväksi. Yhtenä keskeisenä tehtävänä on myöskin kehittää yhteiskunnan tarjoamia terveyspalveluja.

### **4) Tutkija**

Tutkijan nimike kuvaa hyvin lääketieteen osaajaa, sillä heidän tulee sitoutua elinikäisen oppijan rooliin. Tutkijoina he tarkastelevat osaamistaan jokapäiväisessä työssään, tunnistavat puutteet osaamisessa ja tämän myötä ylläpitävät osaamistaan riittävässä määrin. Kehittyessään lääketieteen osaaja ei vain ota tietoa vastaan, vaan hänen tulee pyrkiä olemaan kriittinen niin lähteiden kuin omien uskomuksiensa suhteen. Uuden tiedon tulee perustua todistepohjaiseen lääketieteseen, jota lääketieteen osaaja osaa hakea, tuottaa ja tulkita. Oppiminen ei tapahdu yksin vaan tietoa jaetaan asiantuntijaryhmissä kollegoille ja muille yhteistyöhön osallistuville sekä potilaille. Tutkijan rooliin kuuluu myös opettajamaisia piirteitä, kuten roolimallina oleminen, palautteen antaminen, mentorointi, yhdessä oppiminen ja opettaja-oppilassuhteen liittyvä etiikka, valta-asiat, luottamuksellisuus sekä rajoitukset.

### **5) Kommunikoiija**

Kommunikoiijan rooli näkyy erityisesti lääkäri—asiakas kohtaamisissa. Merkittäviä kommunikoiijan ominaisuuksia ovat asiakaslähtöisyys, luottamus ja eettisyys lääkäri-potilassuhteessa, empatia, yhteinen päätöksenteko, molemmin puolinen ymmärrys, joustavuus, tehokkuus, täsmällisyys, kuunteleminen, vuorovaikutustaidot ja sanallinen sekä sanaton viestintä. Lääkärin tulee osata asianmukaisesti kertoa potilaalle myös huonot uutiset ja täten kohdata asiakkaan pelot, kertoa sairauden vaikutuksista, hoidon odotuksista ja sen vaikutuksista. Hoidosta sovittaessa on

tärkeää huomioida myös asiakkaan arvot ja odotukset. Hoidon edetessä kommunikointi kollegoiden välillä on olennaista. Sairauksiin liittyvä tieto tulisi osata esittää sujuvasti erilaisille intressiryhmille.

## **6) Yhteistyökumppani**

Yhteistyökumppanina lääketieteellinen osaaja kommunikoi sujuvasti asiakkaan ja muiden potilaan hoitoon osallistuvien kanssa. Yhteistyökumppanit jakavat osaamista ja informaatiota, arvostavat erilaisuutta ja muita tiimin jäseniä, ymmärtävät ryhmän dynamiikan, oppivat yhdessä ja tietävät oman roolinsa, vastuualueensa sekä osaamisensa rajat. Onnistunut yhteistyö parantaa hoitojen tuloksia ja vähentää väärinkäsityksiä.

## **7) Toiminnanohjaaja**

Lääketieteen osaaja on luontaisesti myös johtaja. Johtajana heillä on merkittävä rooli ja vastuu terveydenhuoltojärjestelmässä, jonka rakenteeseen, organisaatioihin ja rahoitukseen he vaikuttavat. Toiminnanohjaamiseen kuuluu henkilö- ja asiajohtamista, jotka sisältävät muun muassa seuraavia toimia: muutosjohtaminen, laadun varmistaminen ja tarkkailu, budjetointi, päätöksenteko, neuvottelu, ohjaaminen, tavoitteiden asettaminen, priorisointi, henkilöstöresurssien riittävyyden varmistaminen ja ajankäytön hallinta. Osaava toiminnanohjaaja pitää huolen myös omasta elämänhallinnasta.

Tässä pro gradu -tutkielmassa näkökulma asiantuntijuuteen on nykypäivän käsitysten mukaan kollektiivinen ja asiantuntijuus perustuu koulutuksista ja muista tietolähteistä hankittuihin tietoihin ja taitoihin. Lääketieteellistä asiantuntijuutta käsitellään eläinlääkäreiden työhön sopeutettuna.

### 3.3 Osaamisen kehittäminen täydennyskoulutuksissa ja kursseilla

Koulutuksien järjestämistä ja koulutuksiin osallistumista varten on tärkeää, että työpaikalla luodaan jonkinlainen koulutustarveanalyysi. Koulutustarveanalyysin avulla voidaan kasvattaa koulutuksen ja työn vaatimusten vastaavuutta. Työpaikoilla koulutuksien tarpeen kartoitusta kuitenkin laiminlyödään, kuten myös koulutuksen vaikutusten arviointia ja seurantaa. Laiminlyöntien takana on useimmiten kiire ja työpaikan rutiinit. (Vaherva 1999, 91)

Koulutuksien tarkoituksena on oppia ymmärtämään paremmin ja saada uusia, aikaisemmasta poikkeavia ajattelutapoja. Uudella tavalla ymmärtämisellä usein tunnutaan hakevan asioita, jotka kulttuurissa koetaan ”hyväksi” ja tavoiteltavaksi. Tällaisia tapoja voisi olla muuan muassa hyvinvoinnin lisääminen, ongelmien ratkaisu tai uusien parempien työkäytäntöjen oppiminen. (Koski 1995, 148).

Työssä oleville eläinlääkäreille järjestetään reilusti täydennyskoulutusta muun muassa Suomen eläinlääkäriliiton, Fennovetin, Eviran, lääkefirmojen, Helsingin yliopiston, Suomen eläinlääkäripraktikko ry:n, tuotantoeläinlääkäriyhdistyksen, eläinlääkäripäivien ja ulkomaalaisten järjestäjien tahoilta. Eläinlääkäreiden täydennyskoulutuksen tuotekehityshankkeen (2010, 15) mukaan näistä merkittävimmät täydennyskoulutuksen tarjoajat ovat Suomen eläinlääkäriliitto ry ja Fennonet. Suurin osa täydennyskoulutusta arvioineista piti täydennyskoulutusta ajankohtaisena (83,7%), tarpeisiin vastaavana (80,0%) ja koulutuksessa käytettäviä asiantuntijoita parhaina mahdollisina (72,1%). Melko tyytyväisiä oltiin myös hinta-laatusuhteeseen (66,3%) ja koulutuksen laajuuteen (63,2%). Parantamistakin täydennyskoulutuksissa olisi, sillä 28,9% eli noin kolmannes koki, että etäisyys täydennyskoulutukseen on liian pitkä ja noin viidenneksen mielestä (22,1%) markkinointia voitaisiin parantaa. Mieluiten eläinlääkärit osallistuisivat yksittäisiin koulutuspäiviin ja vähiten suosiota eläinlääkäreiden keskuudessa saavutti useamman vuoden mittaiset joustavat ja omaan tahtiin suoritettavat lisäkoulutukset. Lisäksi avovastauksiin tuli negatiivisia kommentteja muun muassa kurssien hinnasta, hinta-laatusuhteesta, tarjonnan ja markkinoinnin vähäisyydestä, koulutuksen etäisyydestä, ja luennoitsijoiden kokemattomuudesta. (Eläinlääkäreiden täydennyskoulutuksen tuotekehityshanke 2010, 17—19)

Eläinlääketieteellisen tiedekunnan nettisivustolla (Eläinlääkäreiden täydennyskoulutus 2019) esitellään kattavasti eläinlääkäreille kohdistettuja täydennyskoulutuksia. Täydennyskoulutuksia on tarjolla muun muassa elintarvikehygieniasta, säteilysuojelusta, ympäristöterveydenhuollosta, kotieläinten hyvinvoinnista, polvilumpioluksaatiosta ja monista muista eläinlääketieteen aiheista. Henkilökohtaisia resursseja kehittäviä kursseja järjestetään vain muutamia johtamiseen liittyen ja asiakaspalveluun liittyviä kursseja ei sivuston kautta löytynyt. Asiakaspalvelukoulutuksen vähäisyydestä ja sen kehittämisen tarpeesta mainitsi myös eräs Kalevi Paldaniuksen (2012, 70) tutkimukseen osallistuneista eläinlääkäreistä. Olisiko tässä osaamisen osa-alue, jonka paikkaamista voitaisiin tukea työssä oppimisen avulla?

### **3.4 Osaamisen kehittäminen työssä oppimalla**

Työssä oppimista on kansainvälisesti tutkittu kattavasti ja monet tutkijat ovat päätyneet siihen tulokseen, että työ voi toimia oivana alustana oppimiselle. Klemelän (1999, 13, 14, 32 ) mukaan reilu sata vuotta sitten työn ja oppimisen yhteys nähtiin mestari-kisälli suhteessa. Tämä suhde kuitenkin hetkellisesti erkani institutionaalistumisen yhteydessä, koulutuksen ja työn jakautuessa omiksi linjoikseen. Työn ja koulutuksen välistä sidosta on kuitenkin jälleen alettu vahvistaa niin koulutuksissa kuin työssäkin, työssäoppimisjaksojen, työpaikkakoulutuksien ja työn ohessa oppimisen keinoin.

Käsitteelle löydetään monia erilaisia määritelmiä erilaisissa tutkimuksissa. Merkittävin ero huomataan käsitteen kirjoitustavassa, joka on oleellinen tekijä käsitettä selitettäessä. Työssäoppiminen yhteen kirjoitettuna on oppilaitosten ja työpaikkaohjaajan välistä yhteistyötä, jossa opiskelija pääsee oppimaan alallensa ominaiseen työympäristöön ja työyhteisöön (Uusitalo 2001, 13—14). Erikseen kirjoitettuna työssä oppimisen käsite on laajempi, eikä se rajaudu ainoastaan ammatillisen koulutuksen yhteydessä tapahtuviin työssäoppimisen jaksoihin. Työssä oppiminen on työtehtävien ohessa oppimista, joissa oppijana toimii työntekijä (Räikköläinen 2001, 41).

Työssä oppimiseen johtavat työssä ratkottavat ongelmat, joista työntekijän tulee työnsä ohessa selvittää ja samalla työntekijä epämuodollisen oppimisen keinoin kehittää osaamistaan (Vaherva 1999, 98). Kokemuksista oppiminen, toiminta, epätavalliset tilanteet tai olosuhteet oppimisen taustalla, oppiminen työ- ja organisaatioympäristössä, tiedostamaton oppiminen; tätä kaikkea on epämuodollinen oppiminen (Watkins & Marsick 1992, 287). Marsick ja Volpe (1999, 4—7) tukevat tätä ajatusta ja kuvailevat epämuodollista oppimista kokempohjaiseksi, hajanaisiksi, ei-ohjatuksi ja vakiintumattomaksi oppimiseksi, joka saa alkusysäyksensä ulkoisesta tai sisäisestä ärsykkeestä tai shokista. Toisaalta ei tule elää siinä uskossa, että työssä oppiminen toisi aina muutosta toimintaan; se voi myöskin olla vanhoja toimintatapoja ylläpitävää oppimista (Varila & Rekola 2003, 92—93).

Epämuodollinen oppiminen on rutiineihin ja arkeen kietoutuvaa vuorovaikutuksellista oppimista, jolloin oppiminen ja reflektointi eivät usein tapahdu vain oppijassa itsessään (Marsick & Volpe 1999, 4—7). Työssä oppimista ei nykytiedon perusteella olisikaan järkevää lähteä tutkimaan vuorovaikutuksesta erillisenä tekijänä, sillä on todettu että mikään toiminta ei voi tapahtua täysin eristyksissä sosiaalisista konteksteista (Eteläpelto & Collin 2004, 231—232). Ympäristöä ei tule jättää huomiotta, sillä myös Ches, Watkins ja Marsick, (1999, 352) ovat tutkimuksensa todenneet, että ympäristöllä ja viitekehyksellä on vaikutusta koko oppimisprosessiin.

Collinin (2005, 65—68) tutkimus suunnitteluinsinöörien työssä oppimisesta nostaa kattavasti esille asiantuntijatyön työssä oppimisen piirteitä. Suunnitteluinsinööreille keskeisimpiä työssä oppimisen keinoja ovat työn kautta oppiminen, yhteistyön tai kollegan avulla oppiminen, työn arvioimisen kautta oppiminen, uusista työtehtävistä oppiminen ja työn ulkopuolisista konteksteista oppiminen. Näistä oppimisen keinoista eniten mainintoja haastatteluissa saivat yhteistyö kollegoiden kanssa, työn arvioiminen ja tekemisen kautta oppiminen. Collinin tutkimuksessa työssä oppimisella tarkoitettiin työympäristöön liitännäisiä oppimisen keinoja ja siksi työssä oppimisen keinoksi lukeutui myös formaali koulutus. Tässä tutkimuksessa työssä oppimisen termi tarkoittaa kuitenkin satunnaista, vahvasti työhön liitännäistä, kollektiivista ja tiettyyn ympäristöön sidottua oppimista, jonka vuoksi

formaali koulutus on erotettu omaksi työssä osaamisen kehittämisen menetelmäkseen.

Samaisesta tutkimuksesta (Collin 2005, 68—71) nousi esille myös muita mielenkiintoisia työssä oppimisen havaintoja. Työkokemuksen kautta oppimiselle olennaisena nähtiin etenkin sosiaalinen vuorovaikutus, joka nähtiin oppimisen kohteena, mutta myös asiana jota ilman oppimista ei tapahtuisi. Toisten ihmisten kautta oppiminen nähtiin sekä haasteena että ilona ja asiana, jota formaali koulutus ei voinut tarjota. Työkokemuksen kautta opittiin myös työn prosessit ja hahmotettiin työn kokonaiskuva. Vähemmän kokeneet työntekijät kokivat työn kokonaiskuvan hahmottamisen vaikeaksi, kun taas kokeneemmat työntekijät ymmärsivät, kuinka asiat olivat yhteydessä toisiinsa työpaikalla ja työpaikan ulkopuolella ja he osasivat ajatella asioita useammista näkökulmista. Oman työkokemuksen lisäksi oppimiselle tärkeänä nähtiin toisten kokemuksista oppiminen. Toisten kokemuksista tai vaikkapa virheistä saatiin uusia näkökulmia työn tekemiseen ja myös asiakkaat nähtiin merkittävänä oppimisen lähteenä. Työssä ja elämässä hankittujen kokemusten perusteella työntekijät loivat omat näkökulmansa ja asenteensa työtä ja oppimista kohtaan. Kokemusten kautta oppimisessa keskeisimmäksi asiaksi nousi ympäristön vaikutukset oppimiseen.

Työssä oppimisesta suunnitteluinsinöörit mainitsivat myös seuraavia asioita: 1) Työn ja oppimisen kannalta on tärkeää ylläpitää hyvää ilmapiiriä työyhteisössä. 2) Työn käytänteet eivät ole pysyviä, vaan ne muotoutuvat tilanteen mukaan yhdessä ongelmia ratkaisemalla. Ratkaisut ovat usein väliaikaisia. 3) Työssä kohdataan erimielisyyksiä ja ratkaistaan yhdessä ongelmia. Erimielisyydet kuitenkin usein lähentävät tiimin jäseniä, kun löydetään yhteinen ratkaisu. 4) Oppiminen on usein yhteydessä ongelmanratkaisuun ja ongelmat pyritään selvittämään siten, että myös yrityksen ulkopuolinen toimija on tyytyväinen. Ongelmat pitää kuitenkin ratkaista käytössä olevien resurssien rajoissa. (Collin 2005, 72—76)

Suunnitteluinsinöörit mittailivat työssä oppimisen merkitystä myös suhteessa formaaliin oppimiseen. Osa koki, että formaalista koulutuksesta saadut opit antavat pohjan työympäristöissä oppimiselle ja näin ollen molemmat opit ovat välttämättömiä työstä selviämiseksi. Toiset taas kokivat, että formaalista koulutuksesta

hankittu tieto korvautuisi myöhemmin työstä hankituilla tiedoilla. Kolmas ajattelu-tapa oli nähdä teoriasta ja käytännöstä saadut tiedot ja taidot kokonaisuutena, joi-ta ei voida erottaa, sillä ammattitaito koostuu näistä kummastakin.

Collinin tutkimuksen (2005, 18, 65—84) kirjallisuuskatsauksen ja tuloksien perus-teella voitaisiin sanoa, että työssä oppimista tapahtuu satunnaisesti ja se liittyy vahvasti työn tekemiseen. Toiseksi työssä oppiminen on kollektiivista ja sidoksissa tiettyyn ympäristöön. Kolmas työssä oppimisen piirre on, että jo opitut tiedot tu-kevat uuden tiedon rakentumista.

### **3.5 Eläinlääkäreiden osaamisen kehittäminen työssä**

Taitojen ylläpitäminen ja osaamisen kehittäminen työssä ovat eläinlääkärille ar-vokkaita taitoja, sillä koulutuksen lisäksi toimenpiteisiin ryhtyminen vaatii riittä-västi kokemusta ja varmuuden siitä, eläinlääkäri on kykenevä toimenpiteen teke-miseen. Eläinlääkäriammattin harjoittaja ei saa suorittaa sellaisia toimenpiteitä, joihin hänen koulutustaan tai kokemustaan on pidettävä riittämättömänä tai toi-mintamahdollisuuksiaan rajoitettuina (2000/29, §1). Työssä osaamisen kehittämi-sen huomioiminen voisi siis laajentaa monien eläinlääkäreiden toimintamahdolli-suuksia.

Työssä osaamisen kehittämistä eläinlääkäreiden ammatissa on tutkittu hyvin vä-hän ja tehdyt tutkimukset keskittyvät uran alkuaikoihin ja sen ajan kehitykseen. Nämä tulokset kertovat, että henkilökohtaisten resurssien kehittäminen ja työhön perehdyttäminen koetaan monin tavoin hyödylliseksi uran alkuvaiheessa.

Alankomaissa tutkittiin työhön vaikuttavien henkilökohtaisten resurssien kehit-tämistä ja näiden vaikutusta työhön vastavalmistuneiden eläinlääkäreiden kes-kuudessa. Henkilökohtaisten resurssien kehittämisohjelmassa osallistujat arvioi-vat sen hetkiset kykynsä, asettivat tavoitteet kehitymiselle ja osallistuivat kuuteen harjoittelupäivään. Harjoittelupäivänä tarkasteltiin aina kulunutta kuuden viikon jaksoa, jaettiin kokemuksia vertaisten kanssa (peer-coaching) ja puolet päivästä käytettiin ammatillisten taitojen kehittämiseen. Tuloksista todettiin, että vasta-

valmistuneiden eläinlääkäreiden suorittama yhden vuoden kestävä kehittymisohjelma (development program) paransi heidän itsetuntoaan, antoi lisää itsevarmuutta, vähensi stressiä, kehitti ennakoivaa käytöstä ja palautteen antamista sekä lisäsi optimistista ajattelua. Näiden mainittujen osa-alueiden kehittyminen näkyi työssä parantuneina kommunikaatiotaitoina asiakkaiden ja kollegoiden parissa, valvojan antaman positiivisen palautteen lisääntymisenä, läheisempinä kollega- ja asiakassuhteina, työnantajan antaman päätösvallan suurempana hyödyntämisenä ja työelämän tasapainon kehittymisenä. Kurssille osallistuneet huomasivat myös selviävänsä suuremmista työmääristä ja he pyysivät enemmän palautetta ja osallisuutta käytännön asioihin. Osallistujat myöskin itse antoivat aikaisempaa enemmän palautetta muille ja ottivat selkeämmän johtoaseman. Selkeämmän johtoaseman ottaminen huomattiin kollegoiden ja asiakkaiden parissa ja se johti usein arvostuksen nousuun ja tuen saamiseen kollegoilta ja asiakkailta. Muutoksien esille tuomisen edellytyksenä toimii kuitenkin työnantajan tuki. (Mastenbroek, van Beukelen, Demerout, Scherpbier & Jaarsm 2015, 1—2, 5—9)

Suomessa nuorten eläinlääkäreiden työelämään siirtymistä ja osaamisen kehittämistä on tutkittu perehdyttämisen osalta. Tutkimukseen osallistuneet eläinlääkärit olivat toimineet eläinlääkärinä enintään viisi vuotta tai toimivat yhä väliaikaisilla praktiikkaoikeuksilla. Tutkimuksessa todettiin, että nuorten eläinlääkäreiden työelämään siirtyminen ja uran alkuvaihe on haastava ja pirstaleinen. Nuorten eläinlääkäreiden työura sisältää monesti lyhyitä työttömyysjaksoja ja työpaikan vaihdoksia, jolloin heidän on vaikeaa kiinnittyä työpaikkoihin ja työyhteisöihin. Työhön sopeutumiskautta pidentää vähäinen perehdytys, joka pohjautuu kollegoilta saatavaan tukeen ja jota on tarjolla useimmiten vasta ongelmien ilmettyä, ei niinkään ongelmia ennakoivasti. Ammatillisen tuen ja perehdyttämisen suunnittelulla ja asianmukaisella toteuttamisella voitaisiin nuoret eläinlääkärit sopeuttaa nopeammin työelämään. Nopeasta sopeuttamisesta hyötyisivät myös työnantajat. (Joutsen yms. 2017, 479—483) Työssä osaamisen kehittämistä voitaisiin parantaa siis jo heti uran alkumetreiltä lähtien.

Aikaisemman tutkimuksen valossa voidaan sanoa, että työssä osaamisen kehittämiseksi olisi eläinlääkäreiden ammatissa entistä enemmän tarvetta, ja että tällä hetkellä ei edes täysin tiedetä, mitä kaikkea eläinlääkäreiden työssä osaamisen kehittäminen sisältää. Voimme kuitenkin asettaa oletuksen, että eläinlääkäreiden



työssä osaamisen kehittäminen sisältää sosiaalista vuorovaikutusta ja käytännön tekemisen ja järjestettyjen koulutuksien kautta oppimista, sillä näin on todettu olevan lähes joka alalla. Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja erilaisten oppimistapojen välinen painopiste kuitenkin vaihtelee työn luonteesta riippuen. (Heikkilä & Mäkinen 2001; Heikkilä & Tikkamäki 2005.).

Ei ole lainkaan tutkimustulosta siitä, miten eläinlääkärit kokevat osaamisen kehittämisen työssä ja omaavatko he riittävät resurssit osaamisen kehittämistä varten. Tämän tutkimuksen tavoitteena on luoda uutta näkemystä näihin kysymyksiin ja avata uusia ovia osaamisen kehittämisen ja eläinlääkäriammatin tutkimuskenttään.

## 4 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuskysymykset käsittelevät monipuolisesti eläinlääkäreiden osaamisen kehittämistä, mutta myös sitä millainen osaaminen on oleellista juuri tälle kyseiselle professiolle. Tämän osion funktio on selventää lukijalle tutkimuksen tutkimuskysymykset, tutkimuksen toteuttamisen vaiheet ja temaattisen analyysin käyttö tutkimusmetodinä. Tutkimuksen toteuttamisen ohessa pohditaan laadullisen aineiston luotettavuutta ja eettisyyttä.

### 4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset jäsentyivät seuraavasti:

1. Millaista osaamista eläinlääkärit kokevat tarvitsevansa työssään?
2. Miten eläinlääkärit kehittävät osaamistaan työssä?

*Eläinlääkäreiden kokemuksia siitä, millä keinoin he ovat kehittäneet osaamistaan työssä. Eläinlääkärit myös erittelevät sitä, millä keinoin kehitetään mitään osaamista ja millaisia kokemuksia heillä on eri osaamisen kehittämismenetelmistä.*

- 2.1 Millaiset resurssit eläinlääkärit kokevat omaavansa työssä osaamisen kehittämistä varten?

*Eläinlääkäreiden kokemuksia työssä osaamisen kehittämistä varten olemassa olevista tai puuttuvista resursseista. Resursseihin lukeutuu henkilökohtaiset ja ulkopuolelta saatavat resurssit.*

4. Miten työssä osaamisen kehittämistä voitaisiin edistää eläinlääkäriin ammatissa?

*Eläinlääkäreiden näkemyksiä siitä, mikä saisi heidät kehittämään omaa osaamistaan entistä enemmän tai entistä innostuneemmin. Lisäksi huomioidaan eläinlääkä-*

*reiden toimintaympäristö ja siihen kytkeytyvät asiat, joilla on mahdollisesti yhteys osaamisen kehittämiseen.*

## **4.2 Tutkimuksen toteuttaminen**

Tämän laadullisen tutkimuksen empiirinen aineisto on kerätty maaliskuuhun 2019 teemahaastatteluiden avulla. Haastattelemineen oli mielestäni toimivin tapa kerätä kyseinen aineisto, sillä kyseessä on henkilökohtaiset kokemukset, joita on mielestäni helpointa käydä läpi keskustelun kautta. Yhteyden haastateltaviin sain klinikkaajohtajan avuin, joka välitti sähköpostini (Liite 3) klinikan eri osastojen eläinlääkäreille ja kehotti halukkaita osallistujia vastaamaan minulle sähköpostitse. Klinikkaajohtaja siis tietää tutkimuksen teosta asemalla ja tutkittavien anonymiteettiä suojellakseni, en kuvaile tutkittavien erikoisalaa tai työpäiviä kovin tarkasti tutkimuksessa. Tutkittavien anonymiteettiä suojataan myös sillä, että tutkimuksessa ei paljasteta tutkimukseen osallistunutta eläinlääkäriäsemaa.

Haastatteluihin osallistui kuusi eläinlääkäriä samalta yksityiseltä eläinlääkäriasemalta Varsinais-Suomen alueelta. Haastateltavat olivat 29—45 -vuotiaita naisia eläinlääkäriaseman eri osastoilta. Eri osastoilla tarkoitetaan esimerkiksi teho-osastoa, päivystystä, pehmytkirurgiaa, sisätautien osastoa tai hammas- ja suusairauksien osastoa. Yhdeltä osastolta tutkimukseen osallistui yksi tai kaksi haastateltavaa. Litteroituna haastatteluista tuli aineistoa 90 sivua, Times New Roman fontilla koossa 12 ja rivivälillä 1,5.

Haastateltavat tiesivät ennen haastatteluista ainoastaan tutkimuksen aiheen, jota heillä oli halutessaan mahdollisuus pohtia jo ennen haastatteluista. Ennen haastattelua tutkimuksesta, tutkimukseen osallistumisesta ja haastatteluista tallennettavista tiedoista kuitenkin kerrottiin tarkemmin, sillä on mielestäni tärkeää, että tutkittava tietää mihin on osallistumassa ja mitkä ovat hänen oikeutensa tutkittavana. Tämän tutkimuksen eettiset kysymykset liittyvätkin tutkittavien suojelemiseen ja anonymiteettiin. Tuomen ja Sarajärven (2009, 131) mukaan tutkittavalle tulisi selvittää tutkimukset tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Lisäksi tutkimus-

tietoja on käsiteltävä luottamuksellisesti ja tutkittavien tulee voida luottaa tutkijan lupaamiin oikeuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Haastatteluista saatavat tiedot kerättiin ainoastaan tämän tutkimuksen käyttöön, jotta voin tutkijana pitää tutkittaville lupaamani oikeudet.

Neljä tutkittavaa allekirjoitti tietosuojailmoituksen (Liite 2), jossa kerrottiin tutkimuksesta, tietojen säilyttämisestä, käsittelystä, käyttötarkoituksista ja poistamisesta ja tutkittavan oikeuksista ja anonymiteetistä. Kaksi tutkittavaa osallistui tutkimukseen ilman tietosuojailmoituksen allekirjoittamista, mutta heille kerrottiin vastaavat tiedot suullisesti ja tämän jälkeen he vapaaehtoisesti osallistuivat haastatteluun. Tutkimus tehdään haastateltaville luvattujen ehtojen mukaisesti ja tutkittavien anonymiteetti säilytetään.

Osaamisen kehittäminen aiheena ei vaikuttanut olevan haastateltaville arka tai epämieluisa. Enemmänkin toivon, että moni sai haastattelusta uusia näkökulmia, ajateltavaa ja lisääntyneen mielenkiinnon osaamisen kehittämistä kohtaan. Haastattelun aiheuttamiin tuntemuksiin tutkijan on vaikea vaikuttaa, mutta haastattelijana pyrin olemaan kannustava, hyväksyvä, empaattinen ja puolueeton. Kaiken lähtökohtana on kuitenkin se, että osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja kysymyksiin oli halutessaan mahdollisuus jättää vastaamatta.

Haastatteluissa edettiin haastattelurungon mukaisesti hieman helpommista kysymyksistä syvempiin kysymyksiin ja lopussa tutkittavilla oli vielä mahdollisuus kertoa vapaasti asioista, joita heillä tuli mieleen tutkimusaiheeseen liittyen. Haastattelurunko auttoi oleellisten tietojen keruussa, mutta en kuitenkaan pyrkinyt liian tarkkaan haastattelurungon seuraamiseen, sillä tämä olisi tukahduttanut mielenkiintoisia keskustelupolkuja haastattelurungon ulkopuolelta. Lisäksi esitin haastateltaville tarkentavia kysymyksiä heidän kertomustensa pohjalta. Haastattelujen edetessä lisäsin haastattelurungon oheen hyväksi kokemiani lisäkysymyksiä.

Haastattelujen positiivisena puolena näin mahdollisuuden kysyä lisäkysymyksiä tai selventää kysymyksiä tutkittavalle. Toivon mukaan tämä vähensi väärinymmärryksiä tutkittavan ja tutkijan puolelta. Haastattelujen perusteella sanoisin, että tutkittavat pystyivät avoimesti, rohkeasti ja monipuolisesti kuvailemaan kokemuk-

siaan osaamisesta ja osaamisen kehittämisestä. Aihe ei ollut liian arka käsiteltäväksi haastatteluissa ja eläinlääkäreillä oli paljon kerrottavaa aiheesta. Osa haastateltavista olisi kuitenkin hyötynyt haastatteluteemojen etukäteen pohtimisesta, jolloin vastaukset olisivat ehkä olleet kattavampia. Toisaalta nyt haastateltavat kertoivat sellaisia kokemuksia, joita heille nousi aivan ensimmäisenä mieleen ja kenties juuri vähäisten ennakko-oletusten ansiosta haastatteluihin muodostui mielenkiintoisia aihetta sivuavia lisäkeskusteluita. Yleisesti ottaen koen, että haastattelut sujuivat hyvin ja niiden avulla saatiin luotettavia ja todenmukaisia kokemuksia eläinlääkäreiden osaamisesta ja työssä osaamisen kehittämisestä.

Teknisten laitteiden käyttö on osattava ja laitteiden kunto on lisäksi hyvä tarkistaa ennen haastatteluja. Haastattelujen jälkeen tutkittavilta on vielä hyvä kysyä lupa mahdollisten lisäkysymysten esittämiseen, jos jotain tietoa yhä uupuu haastatteluiden jälkeen. Haastattelurunko kannattaa myös pikaisesti lukaista läpi ennen haastattelun lopettamista. Litteroidessa tulisi kiinnittää huomiota litteroinnin laatuun ja pyrkiä pitämään litteroinnin taso samana koko tutkimusaineiston läpi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184—185) Näitä ohjeita seurasin omia haastatteluja tehdessäni. Haastatteluvaiheen laadukkuuden ylläpitämisessä auttoi hyvin tehty haastattelurunko (Liite 1) ja huolellinen varautuminen haastatteluihin. Varauduin haastatteluihin pitämällä ”harjoitushaastattelun” läheiselleni ja haastattelupäivänä varmistin, että minulla on kaikki tarvittavat välineet haastattelun pitämistä varten.

Kuudesta haastattelusta saatiin tätä tutkimusta varten riittävän kattava kuva eläinlääkäreiden työssä osaamisen kehittämisen kokemuksista, sillä näiden kuuden eläinlääkärin kokemukset asettuvat samaan työympäristöön ja haastatteluiden vastaukset alkoivat olla toisiaan kertaavia. Aineiston riittävyys kriteerinä pidän siis saturaatiota eli tiedon kylläntymistä. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että uudet havaintoyksiköt eivät enää tuo uutta tietoa tai ne eivät enää muuta tulosten tulkintaa, vaan uudet vastaukset enemmänkin kertaavat jo saatuja tuloksia (Kananen 2014, 94—95). Toisaalta tutkimuksen tulokset satureivat vain päätulosten osalta ja osa sivuhavainnoista oli vain yksittäisiä kokemuksia ja niitä ei voida vielä näiden tulosten perusteella yleistää. Laajemman kuvan saamiseksi tutkimukseen olisi mahdollisesti pitänyt hakea lisää haastateltavia toisilta eläinlääkäriasemilta, mutta haastattelujen jälkeen koin hedelmälliseksi keskittyä yhden eläinlääkä-

riaseman kokemuksiin, jolloin tulos mahdollisesti hyödyntää tutkittavan eläinlääkäriaseman toimintaa.

Haastatteluihin osallistuneet eläinlääkärit toimivat samalla yksityisellä eläinlääkäriasemalla samassa työyhteisössä. Työyhteisössä osaamisen kehittämisen tutkimisen kannalta on oleellista huomioda, että kyseessä on suurehko eläinlääkäriasema, joka on osa laajempaa ketjuyritystä. Tutkittavat eläinlääkärit toimivat eläinsairaalan eri osastoilla erikoistuen eri eläinlääketieteen osa-alueisiin, mutta he eivät silti toimineet erityksessä toisistaan vaan kaikki osapuolet hyötyivät toistensa erilaisesta osaamisesta. Tietyllä tapaa tutkimuksesta voidaan siis erottaa hieman myös case-tutkimuksen piirteitä, sillä kyse on yhden eläinlääkäriaseman eläinlääkäreiden kokemuksista.

Tutkimustulosta ei voida yleistää, sillä tutkimukseen osallistui vain kuusi haastatettavaa. Näiden kuuden kokemuksen pohjalta voidaan perustaa jo jonkinlainen oletus eläinlääkäreiden työssä osaamisen kehittämisestä ja etenkin tutkimukseen osallistuneelle eläinlääkäriasemalle tulosta voidaan pitää merkittävänä, sillä tutkittavat vastaavat noin 40 prosenttia kyseisen eläinlääkäriaseman eläinlääkäreistä. Tutkimustulosta luettaessa tulee ottaa huomioon eläinlääkäreiden toimiminen samalla eläinlääkäriasemalla, sillä toisella eläinlääkäriasemalla toimivan eläinlääkärin kokemukset saattaisivat vaihdella suuretkin tämän tutkimuksen kokemuksista. Tutkimuksen tulokseen voi vaikuttaa lisäksi eläinlääkäriaseman koko, sillä suuremmalla eläinlääkäriasemalla eläinlääkärit voivat vahvemmin erikoistua omaan erikoisalaansa ja kehittää osaamistaan erityisesti siltä osin. Tuloksiin voi vaikuttaa myös se, että eläinlääkäriasemalla osaamisen kehittämistä arvostettiin ja koulutussuunnitelmia oli asetettu parin vuoden tähtäimellä.

Eettinen ote pyritään säilyttämään myös suhteessa eläinlääkäriasemaan ja eläinlääkäriyhteisöön. Tulokset kirjoitetaan mahdollisimman neutraalisti, ennakkolukottomasti ja objektiivisesti. Tutkimuksen tarkoitus on hyödyntää eläinlääkäriasemaa ja antaa heille tietoa eläinlääkäreiden osaamisesta ja osaamisen kehittämisestä. Eläinlääkäriyhteisölle tutkimus toivottavasti tuo uusia ja mielenkiintoisia ajatuspolkuja.

### 4.3 Tutkimusmetodina temaattinen analyysi

Tämän tutkimuksen aineisto on analysoitu hyödyntäen temaattista analyysiä, joka on monin tavoin samanlainen kuin sisällön analyysi ja tästä johtuen sanasto temaattisen analyysin ja sisällön analyysin ympärillä onkin moninaista ja kiisteltyä. Teemalla voidaan esimerkiksi tarkoittaa kategoriaa tai aineistoyksikköä ja analyysia on kuvattu jopa sanalla temaattinen sisällönanalyysi. Näiden kahden analyysimenetelmän erona on se, että sisällön analyysissa aineistoa voidaan käsitellä määrinä, toisin kuin temaattisessa analyysissa. Analyysin nimeä tärkeämpää on kuitenkin tuottaa perusteltuja tuloksia — miten tuloksiin on päästy. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 140—143, 145)

Temaattisen analyysin pohjana toimii tässä tutkimuksessa Braunin ja Clarken (2006, 87—93) kuusivaiheinen ohje temaattiseen analyysiin. Nämä kuusi vaihetta ovat seuraavat:

#### 1) Aineistoon tutustuminen

Aineistoa luetaan ja käydään läpi, kunnes aineisto tuntuu tutulta.

#### 2) Aineiston koodaaminen

Aineisto koodataan eli nostetaan esille aineiston mielenkiintoisimpia ja keskeisimpiä sisältöjä.

#### 3) Teemojen hahmottaminen

Aineistosta koodatut mielenkiintoiset ja keskeiset sisällöt jaotellaan potentiaalisiksi teemoiksi

#### 4) Teemojen tarkastelu

Teemoja tarkastellaan uudestaan suhteessa itseensä ja suhteessa koko aineistoon. Tällä tarkoitetaan sitä, että teemojen pitäisi olla selkeitä ja koherentteja, mutta samalla niiden tulisi kuvata koko olemassa olevaa aineistoa.

## 5) Teemojen nimeäminen ja määrittely

Teemat nimetään sisältöä kuvaavasti ja pohditaan myös yksittäisen teeman suhdetta toisiin teemoihin.

## 6) Raportin kirjoittaminen

Aineiston kertoman tuloksen kirjoittaminen lukijalle selkeästi ja vakuuttavasti.

Braun ja Clarke (2006, 80) nostavat temaattisessa analyysissä erityisen selkeästi esille aktiivisen analyysin tekijän, joka toimii tutkimuksessa päätöksien, päätelmien ja tulkintojen tekijänä. Ilman tutkijaa ei heidän mielestään ole myöskään tuloksia, sillä tulokset nousevat tekstistä vasta tutkijan myötä. Itse tutkijana haluankin tuoda selkeästi esille sen, miten aineisto ja tulokset koottiin tässä tutkimuksessa, sillä kyse on nimenomaan minun päätöksistäni, päätelmistäni ja tulkinnoistani ja toinen tutkija ei välttämättä päätyisi samaan tulokseen vaikka toteuttaisi tutkimuksen mahdollisimman samoin tavoin. Huomioin sen, että emme tutkijoina useinkaan kykene olemaan erityksissä sen hetkisistä ajatusmaailmoistamme, kulttuuristamme tai kokemuksistamme. Toisaalta tätä ei tule heti ajatella negatiivisena asiana, sillä juuri meidän näkemyksemme voi olla se joka tuo jotain uutta ajateltavaa tutkimuskentälle.

Temaattisen analyysin etuina nähdään sen joustavuus, yksinkertaisuus ja helposti ymmärrettävyys, jolloin analyysin teko sopii erityisesti aloitteleville tutkijoille. Tuloksista tulee analyysin myötä usein selkeä kokonaisuus, sillä tarkoituksena on luoda tiivis kuvaus aineistosta ja mahdollisesti samalla tuoda esille aineiston yhteneväisyyksiä ja eroja. Analyysi sopii suurenkin aineiston käsittelyyn ja voi tarjota uusia ja odottamattomia näkökulmia ja tulkintoja aineistosta. Analyysin heikkoutena on sen kykenemättömyys tulkita kielellisiä merkityksiä ja vaikka analyysi sopii kokemattomallekin tutkijalle, tulee tutkijan olla kykenevä hahmottamaan aineiston keskeiset näkökulmat. Tutkijalle haasteeksi voi nousta myös vaikeus löytää yhteyksiä teorioiden ja oman aineiston väliltä. (Braun & Clarke 2006, 77, 96—97) Tässä tutkimuksessa teorian ja aineiston väliltä kuitenkin löydettiin monia yhtymäkohtia ja keskeiset näkökulmat pyrittiin pitämään mielessä tutkimuksen alusta loppuun.



Kuten aikaisemmin mainittiin, tässä tutkimuksessa teemoittelu tehtiin Braunin ja Clarken (2006) teemoitteluohjeen mukaisesti. Seuraavaksi tullaan avaamaan konkreettisia työvaiheita siitä, miten temaattinen analyysi suoritettiin tässä tutkimuksessa.

### 1) Aineistoon tutustuminen:

Aineistot hankittiin haastatteluiden avulla ja haastattelut nauhoitettiin kännykällä ja tietokoneella. Äänitteiden äänenlaatu oli selkeä ja näin ollen haastatteluiden litterointi eli puheen muuttaminen tekstitiedostoksi sujui vaivattomasti. Litterointi tehtiin sanatarkasti ja tekstistä poistettiin ainoastaan suurimmat toistot ja irrelevantit äännähdykset.

Litteroidusta aineistoista korostettiin heti yleisimmin mainittuja asioita ja mielenkiintoisia kommentteja Word-tiedostoon eri korostusvärein, jotta aineiston läpikäynti ja analysointi myöhemmin olisi mahdollisimman tehokasta ja sujuvaa. Litteroinnin valmistuttua aineistoa käytiin läpi useampaan kertaan, jotta keskeisiä havaintoja ei jäisi huomaamatta.

### 2) Aineiston koodaaminen:

Aineistoa koodatessa tarkasteltiin aineistosta korostusvärein yliviivattuja kohtia ja pyrittiin löytämään näiden väliltä yhteyksiä ja potentiaalisia teemoja. Potentiaalisia teemoja hahmotellessa keskityttiin siihen, että teemat vastaisivat mahdollisimman kattavasti tutkimuskysymyksiin ja että niiden avulla voitaisiin selkeästi avata tutkimuksen tuloksia.

### 3) Teemojen hahmottelu

Aineistosta korostusvärein yliviivatut kohdat jaoteltiin teoriaohjaavasti teemoihin, joista kolme pääteemaa johtaa juurensa teoriaan (osaaminen, koulutukset ja työssä oppiminen) ja kolme pääteemaa (vapaa-aika, resurssit työssä osaamisen kehittämistä varten ja työssä osaamisen kehittämisen edistäminen) nostettiin tuloksiin aineiston ja tutkimuskysymyksien perusteella. Teemojen päätavoitteena on kuvata

selkeästi koko aineistosta löytyneistä tuloksia, ottaen huomioon yleisimmin mainitut asiat, mutta myös houkuttelevimmat pohdinnat.

#### 4) Teemojen tarkastelu:

Teemojen sisältöjä tarkasteltiin suhteessa teemaan itseensä ja koko aineistoon. Varmistettiin, että yhden teeman sisäiset asiat liittyvät pääteemaan ja että teema on yhtenäinen ja selkeä. Ajatuksien selventämiseksi paperille tehtiin erillisiä muistiinpanoja teemojen pääkohdista ja mielenkiintoisimmista havainnoista. yksittäisten teemojen tarkentumisen jälkeen tarkistettiin, että teemat vastaavat tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksiin vastatessa pohdittiin myös sitä, onko tulos kertonut nyt koko aineistosta ja kaikkien tutkittavien kokemuksista. Toisaalta yksittäistenkin tutkittavien erityisiä ja erilaisia kokemuksia haluttiin saada esille tuloksissa.

#### 5) Teemojen nimeäminen ja määrittely:

Teemat nimettiin uudelleen sisältöä kuvaavammaksi ja teemojen väliltä etsittiin yhteyksiä ja eroja. Lisäksi jokaisen teeman perusolemus pyrittiin tuomaan selkeämmin esille. Aineiston tutkimuskysymyksiin vastaavuus tarkastettiin uudelleen ja pohdittiin lisäksi, miten eri teemat ovat yhteyksissä toisiinsa.

#### 6) Raportin kirjoittaminen:

Keskeisintä oli teemojen ydinasioiden selkeä raportointi ja tulosten koonti, jossa tulos halutaan tuoda esille lyhyenä, ytimekkäänä ja avaavana pakettina. Raporttia kirjoitettaessa litteroidusta aineistosta poistettiin lainauksia varten vielä sellaisia tietoja, jotka olisivat uhanneet tutkittavan anonymiteettia.

## 5 Tulokset

Tässä osiossa tulokset tullaan esittelemään teemoittain. Teemoja on yhteensä kuusi: 1) eläinlääkäreiden osaaminen, 2) osaamisen kehittäminen koulutuksissa, 3) osaamisen kehittäminen työssä oppimalla, 4) osaamisen kehittäminen vapaaajalla, 5) resurssit työssä osaamisen kehittämistä varten ja 6) työssä osaamisen kehittämisen edistäminen. Kappale 5.7 on yhteenveto tuloksista.

Tuloksien tukena on käytetty sitaatteja haastatteluista. Sitaatit on liitetty tekstiin litteroidusta aineistosta alkuperäisessä kirjoitusasussaan. Osasta sitaateista jouduttiin kuitenkin poistamaan haastateltavien anonymiteetin suojelun vuoksi liian yksityiskohtaisia tietoja, kuten erikoisalojen, kollegoiden tai koulutuksien nimiä. Poistettujen tietojen kohdalle on hakasulkujen sisälle kerrottu, mitä sitaatista on poistettu. Osiin sitaatteihin on myös ymmärtämisen parantamiseksi lisätty hakasulkujen sisälle tietoa siitä, mistä aiheesta haastateltava on kyseisellä hetkellä kertonut.

### 5.1 Eläinlääketieteellinen osaaminen ja asiakaspalvelu työn keskiössä

Eläinlääkäreitä pyydettiin haastatteluissa pohtimaan heidän työlleen keskeisimpiä osaamisen osa-alueita. Kaksi osa-aluetta mainittiin jokaisen eläinlääkäriin kohdalla: asiakaspalvelu ja eläinlääketieteellinen osaaminen. Eläinlääketieteelliseen osaamiseen koettiin kuuluvaksi tiedot ja taidot, joita vaaditaan eläimen sairauksien diagnosoimiseksi ja eläimen täysivaltaiseksi hoitamiseksi. Asiakaspalvelijoina eläinlääkärit kokevat, että on tärkeää tulla toimeen asiakkaiden kanssa ja antaa asiakkaille palvelua, johon he ovat tyytyväisiä. Asiakaspalvelu nähtiin myös taitona, jonka merkitys oli kasvanut lähiaikoina.

Osaava eläinlääkäri hallitsee haastateltavien mukaan molemmat keskeisimmistä osaamisen osa-alueista ja koettiinkin, että onnistuneeseen eläimen hoitoon kuuluu myös toimiva asiakaspalvelu. Asiakaspalvelutaidon ja eläinlääketieteellisen osaamisen välillä voitaisiin nähdä yhteys, jossa kumpikaan ei toimi ilman toista: eläin-

lääketieteellinen osaaminen ei saa ansaitsemaansa arvostusta, mikäli asiakas ei ole tyytyväinen palveluun, mutta entistä vaativampi asiakas taas toivoo eläinlääkäriltä entistä enemmän osaamista.

H3: *"On mun mielest [asiakkaiden vaatimukset nousseet]. Ihan siinäkin ajas, mitä mä oon ollu eläinlääkärinä ni on. Et se on tosi tärkeätä se kokemus, et vaikka hoitaisit eläinlääketieteellisest iha oikein, mutta jos omistajalle jää huono asiakaspalvelukokemus tai loukkaantuu jostain, ni sit se saattaa mennä ihan pieleen se vaik olis hoitanu oikein."*

H4: *"No tokihan se asiakaspalvelu on kauheen suuri osa tätä työtä ja tietyst on iha nää tota käytännön taidot. Meil ei ehkä, mä mietin mitä muuta meil on ku noi asiakaspalvelutaidot ja tää kliininen osaaminen tietysti tosi iso osa."*

H5: *"No siis onhan tää niinku asiakaspalveluammatti kuitenkin, koska tota eihän täs oo pelkästään se potilas vaan siin on niinku se potilaan omistajakin, niin kylhän se niinkun on hyvä jos tuut toimeen ihmisten kans ja osaat niinkun kommunikoida."*

H6: *"No tietty ihan semmonen niinku puhdas lääketieteellinen asiaosaaminen on se kaiken ydin, et pitää niinku hallita se puoli, mut sitte tosi iso osa on tietty asiakaspalvelua, et asiakkaitten kanssahan tossa ollaan tekemisissä."*

Asiakaspalvelutaito nähtiin siis merkittävänä taitona, mutta myös työssä tapahtuneena muutoksena, joka on tuonut työhön haastetta. Asiakkaan tyytyväisyys koettiin tärkeäksi ja heihin oltiin yhteydessä kasvokkain klinikalla ja puhelimitse eläimen jäädessä hoitoon pidemmäksi aikaa. Asiakaskunnan asenteiden muuttuminen entistä vaativammaksi näkyy eläinlääkäreiden mukaan työnkuvan muutoksena, joka on muuttanut ammattia entistä enemmän asiakaspalveluammattiksi. Lisäksi koettiin, että asiakkaiden vaatimuksiin on entistä vaikeampaa vastata, sillä asiakkailla on entistä selkeämpi kuva hoidon kulusta ja oletus siitä aiheutuvista kustannuksista. Eläinlääkäreiden mukaan asiakkaiden vaatimuksissa näkyy nykyään myös eläimen arvo, sillä osalle asiakkaista eläimet ovat kuin perheenjäseniä ja täten eläimen hoidolle asetetaan kovia vaatimuksia. Aina asiakkaiden vaatimukset

eivät todellisuudessa olleet realistisia, mutta osien vaatimuksien taustalla taas nähtiin asiakkaan lisääntynyt tietoisuus eläinten hoidosta ja lääketieteen kehityksestä. Asiakastilanteissa erityisen paljon haastavia tilanteita aiheutui asiakkaiden korkeiden vaatimusten, väärinymmärrysten ja palveluiden maksuista aiheutuvien kitkatilanteiden seurauksena.

H2: *"Sanotaan et koko ajan asiakkaat vaatii enemmän siis se et asiakkailt tule tavallaan se niinku et halutaan niinkun kokonaisvaltasempaa ja ohjaavampaa ja ammattimaisempaa hoitoa."*

H5: *"No tota sanotaanko näin, et tota ehkä niinkun on semmonen olo et asiakkaat nykyään vaatii ja vaatii enemmän ja sitte ku ne kuitenkin niinkun vaatii enemmän, mut ne kokee et se ei sais maksaa mitään, niin se on kyl semmonen aika stressaava..."*

H5: *"Mut se on kyl vähän semmonen, et kokee, et mitä enemmän niinkun erikoistutaan ja mitä enemmän asioita tehdään, ni sitä enemmän ihmiset vaatii tietämättä kuitenkin oikeestaan, et mitä he vaatii ja mikä on oikeestaan ees mahdollista."*

Kahden keskeisimmän osaamisvaatimuksen lisäksi haastatteluissa nousi esille myös monet muut osaamisen osa-alueet, kuten sosiaalinen osaaminen, eläimen käsitteilytaidot kommunikointitaidot, kehittymishalu, kliiniset taidot, tietotekninen osaaminen, työyhteisötaidot, markkinointi ja tekstin tuottaminen. Tärkeää oli myös looginen ajattelu, ongelmanratkaisutaidot ja stressin- ja paineensietokyky sekä tiedonhankintataidot.

H3: *"No kyl meilt aika paljon vaaditaan paineensietokyky ja semmost loogist ajattelukyky ja asiakaspalveluu ja semmost stressin sietoo, ku on kiire ja on vaikeita potilaita ja kuitenkin jonkun henki sun käsissä ja saatat olla valvonu vuorokauden. Siis on siin aika paljon mitä vaaditaan, niinku just paineen- ja stressinsietokykyä."*

H6: *"Jonkun verran pitää sit osata tietotekniikkaa, laitteita käyttää, potilasohjelmistoja ja sitte tuottaa iha kirjallista tekstiä myöski. Niit kotiutusohjeita, niin ne tulee ihan tälleen lonkalta mieleen."*

Muutoksien myötä eläinlääkärit kokivat osaamisen kehittämisen koulutuksissa, työssä oppimalla ja vapaa-ajalla on tarvittavaksi, jotta osaaminen pysyisi asiakkaiden vaatimustasolla ja yritys täten kilpailukykyisenä, mutta myös siksi, että pysytään kiinni nykypäivän osaamisessa. Reilusti osaamista kehitettiin etenkin eläinlääketieteellisen osaamisen osalta. Monesti todettiin, että eläinlääkärinä toimiminen vaatii jatkuvaa osaamisen kehittämistä ja koulutuksen jälkeen osaamista tulee kehittää, jotta osaaminen ei "vanhene". Kokonaisuudessaan osaamista ja sen kehittämistä pidettiin tärkeänä ja sen eteen haluttiin tehdä töitä, jopa vapaa-ajalla. Osaamisen kehittäminen itsessään nostettiin jopa erilliseksi taidoksi, jota eläinlääkärit tarvitsevat ammatissaan.

H3: *"No siis koko ajanhan tulee uusii [muutoksia], tehään kaikkii uusii tutkimuksii ja muuttuu niinku et, mikä on nykyinen hoitosuositus mihinkin vaivaa, mihinkin sairauteen. Et kylhän niinku kaikki koko ajan muuttuu ja tulee uusii lääkkeitä ja sillä taval onhan se koko ajan työssä oppimista tai työn ohella pitää niinkun kouluttautuu ja pitää ajan tasalla. Et ei se, et jos on kymmenen vuot sit jotain oppinu ni se ei enää tänä päivän välttämät sit oo enää se miten pitää hoitaa."*

H1: *"Ja sitte toki mä ajattelisin et se [yksi ammatin vaatimuksista] on semmonen niinku halu pysyä siitä nykypäivän niinkun hoitokäytännöistä ja lääkityskäytännöistä jyvällä elikkä se, että on se tahtotila kehittyä ja tahtotila sen verran käydä koulutuksissa, että saa sen, tietää mitä nykypäivänä tehdään, koska tosi paljon on kehittyny muutamissa vuosissakin jo, jotta ei käytä niinku vanhoja käytäntöjä."*

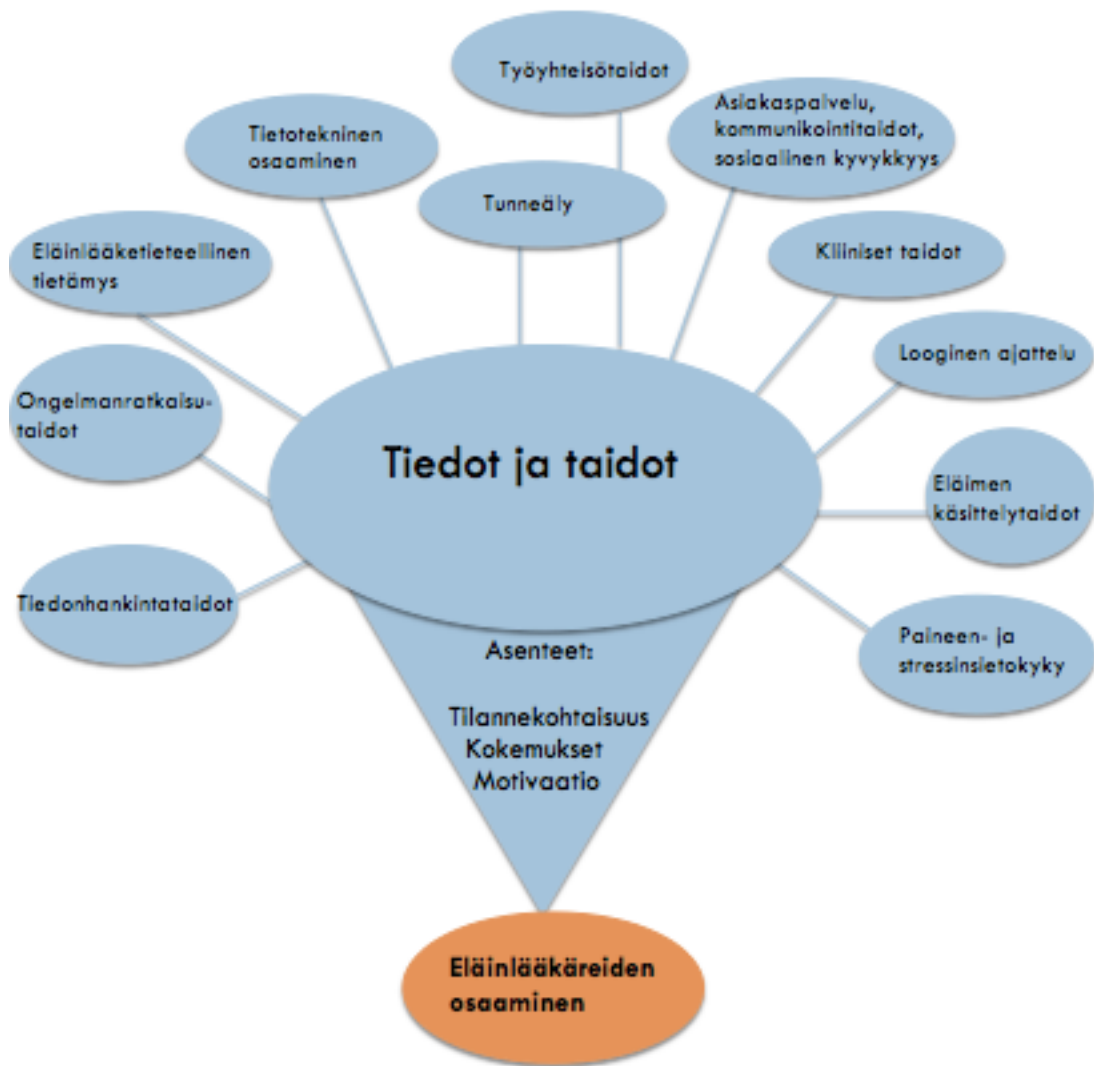
Osa eläinlääkäreistä koki tulevaisuuden osaamisvaatimusten arvioimisen hieman haastavaksi, eivätkä he oikein osanneet arvioida, millaista osaamista tulevaisuudessa tarvittaisiin. Yksi tulevaisuuden näkymä oli kuitenkin se, että eläinlääkäreidenkin osaamisessa pyritään entistä syvällisempään erikoisosaamiseen, vaikka

myös laaja-alainen osaaminen nähtiin tärkeänä. Syvemmän ja laaja-alaisemman osaamisen hankkiminen tietysti vaatii aikaisempaa enemmän osaamisen kehittämistä. Erikoisosaamisen merkityksen kasvua tukisi myös kokeneemman eläinlääkärin ajatus siitä, että nuoret aloittaisivat erikoistumisen aikaisempaa nopeammin valmistumisensa jälkeen. Muuttuvien työpäivien takia osan oli vaikea hahmottaa jopa tämän hetkisiä osaamisvaatimuksia, kun osaamisvaatimukset vaihtelivat jopa päivittäin erilaisten työtehtävien mukaan.

H5: *"Tavallaan tää on niinku hirveen monialasta tai kylhän täs pitäis osata tai on hyvä osata niinkun vähän laidasta laitaan jossain määrin, mut kylhän se tällä alallakin rupee olee enemmän sillai, että erikoistutaan tai perehdytään johonkin tiettyyn asiaan enemmän."*

H6: *"Et totta kai aluks on hyvä tehdä vähän kaikkee niinku sillee et löytää sen mikä ittee kiinnostaa ja oppii tekee ne perusjutut, mut kylhän se sit niinku eteenki ku tääki ala on semmonen et koko ajan niinku kehittyy hoitovaihtoehtot ja hoitomuodot ja asiakkaatki on ehkä sille valmiimpia ja valistuneempia niitä hoitoi etsimään, ni kyl se mun mielest palvelee sekä ittee et asiakasta, et on sitä erityisosaamista ni kyl se on positiivinen asia täl alal."*

Eläinlääkäreiden osaaminen voitaisiin kuroa yhteen tiedoista ja taidoista, joita eläinlääkärit joustavasti käyttävät eri työtilanteista selviämiseen. Tietoja ja taitoja ei ole järkevää eritellä erillisiksi osiksi, sillä taitojen pohjalla toimii usein tieto ja tieto voi lisääntyä taitojen kohentuessa. Tietojen ja taitojen hyödyntämiseen vaikuttaa kuitenkin eläinlääkärin asenteet, jotka muodostuvat eläinlääkärin kokemuksien, motivaation ja itse tilanteen pohjalta. Kuvio 4 kokoaa vielä yhteen sen, mistä kaikesta eläinlääkäreiden osaaminen rakentuu. Tietojen ja taitojen ellipsiin on liitetty eläinlääkäreiden kokemusten perusteella ammatin keskeisimpiä tieto- ja taitovaatimuksia.



Kuvio 4. Yhteenveto eläinlääkäreiden osaamisesta

## 5.2 Osaamisen kehittäminen koulutuksissa

Eläinlääkärit kehittävät osaamistaan ahkerasti koulutuksien avulla, keskimäärin noin 2—5 kertaa vuodessa ja he kokevat koulutuksiin osallistumisen hyödyllisenä tai jopa välttämättömänä. Koulutuksien kesto vaihteli usein yhdestä päivästä viikkoon. Koulutuksista saatiin useimmiten se, mitä sieltä haettiin ja koulutuksissa opitut asiat tukivat työtehtävien suorittamista. Yleisesti ottaen koulutuksiin asennoiduttiin myönteisesti ja niihin osallistuminen nähtiin positiivisena asiana. Koulutukset keskittyivät monesti eläinlääkärin erikoisalaan, jota hän painotti työssään. Muissakin koulutuksissa toki käytiin päivittämässä yleistä osaamista ja opettelemassa nykyisiä hoitokäytäntöjä.



H1: *"Yleensä joo [koulutus tukee työtehtävien suorittamista]. Turha mennä sellaseen koulutukseen, jost ei oo hyötyä, koska se oppi unohtuu äkkiä muutoin."*

H2: *"No siis kyl mä nyt ainaki kerta vuoteen käyn jossain. Sitte voi käydä vuodes jollai niinku yhel isommal kurssil, siis suomeks kalliimmal kurssil ja sit josai muutamias halvemmas eli semmosis tavallaan luentokursseis niinku päiväkursseis. Et sit voi olla sillee kolme päiväsii tai viis päiväsii, mut et joo."*

Kurssien ja erillisten koulutusten avuin perehdyttiin usein eläinlääkäreiden erikoisaloihin, sillä pohjakoulutuksessa erikoistumista on vähän ja se keskittyy enemmänkin antamaan kaikille laajat perustaidot eläinlääketieteestä. Kurssien ja erillisten koulutusten suosiota selittää myös se, että pieneläinlääketieteen erikoiseläinlääkärinkoulutus koettiin liian laajana kokonaisuutena ja se ei välttämättä innosta esimerkiksi hammashoidoista kiinnostunutta käymään läpi koko erikoistumista. Erikoistumisen sijasta yksittäiset koulutukset ja kurssit olivat monille hyvinkin suosittu vaihtoehto ja niihin osallistuttiin ahkerasti.

H2: *"Joo, lähinnä nois [oman erikoisalan] koulutuksis oon käyny, et meilläähä ei koulus varsinaisest mitää [oman erikoisalan] hoitoi opeteta, et ne on niinku kaikki omaa sitte halukkuutta ja mielenkiinnon puolesta, että haluuko tehdä. Niin mä oon käyny muutamil [oman erikoisalan] kursseilla ja sit anestesiakurssei käyny."*

Koulutuksia ei kuitenkaan nähty täydellisenä ja yksinään riittävänä oppimispaketina, vaan koulutuksien heikkona puolena toimi muun muassa kertaavuus. Tähän syynä oli, että osa koulutuksista tulee suorittaa tietyssä vaativuusjärjestyksessä, jolloin ensimmäisten kurssien asiat saattoivat jo olla tuttua asiaa. Seuraavan osaamistason koulutuksen hankkimiseksi ensimmäisten kurssien suorittaminen oli kuitenkin useasti vaatimuksena kurssille pääsemiseksi. Helpompienkaan osaamistason koulutukset eivät kuitenkaan menneet täysin hukkaan, vaan aina koulutuksista koettiin saavan jotain uutta tai ainakin vanhan kertausta. Lisäksi kurssien sisältö tai kurssin taso ei aina vastannut eläinlääkärin odotuksia.

H2: *"Pääsääntöisesti joo [vastasi odotuksiin], mut et on muutamii semmosii kurssei ollu et on ollu vähä niinku pettyny tavallaan siihen et odotti enemmän, et ei ehkä iha vastannu sitä mitä paperilla. Et tavallaan niinku se taso ei sit oo ollu niin hyvä mitä on ajatellu tai sitten mullaki on sillee et mä oon paljo niinku [oman erikosalan] hoitoi tehny niinku ennen ku mä oon menny kurssille, et mä oon kuitenkin jo osannu jo jonkun verran itse, niin sitte tavallaan jotain kurssei pitää käydä järjestyksessä ni sit voi olla et se eka kurssi on ollu vähän turhan perus kurssi, niin sit se on tuntunu vähän ehkä tylsältä ja puuduttavalta. Et se on niinku liian peruskurssi sitte taas."*

H3: *"No kyl mä oon kokenu, et jokaisest koulutuksest on saanu jotain uutta, et vaikka on semmonen aihe mikä on tuttu, mut aina sielt saa jotain mukaan."*

Koulutuksien puutteena nähtiin myös koulutuksien saavuttamattomuus syystä tai toisesta: suuret välimatkat, ajan puute tai täynnä oleva kurssi saattoi olla syy olla lähtemättä koulutukseen tai kurssille. Koulutuksia löytyy läheltä, mutta viisi kuudesta haastateltavasta oli käynyt koulutuksessa myös Suomen ulkopuolella. Suomen ulkopuolisilla koulutuksilla oli suuri merkitys etenkin kokeneille eläinlääkäreille ja eläinlääkäreille, jotka halusivat vahvasti erikoistua omaan erikoisalaansa. Suomen ulkopuolisiin koulutuksiin osallistuminen heidän keskuudessaan on loogista, sillä koulutuksia kuvailtiin kattavammaksi ja syvemmiksi ja mainittiin, että yhtä korkeatasoista koulutusta ei välttämättä ole tarjolla Suomessa. Suomessa järjestettävistä koulutuksista mainittiin usein uupuvan myös konkreettiset käytännön harjoitukset. Ulkomaille koulutukseen lähteminen koettiin kirjavasti: toisille se oli rankkaa, toisille mukavaa. Ulkomaisiin koulutuksiin lähtemättömyyden syy löytyi usein elämäntilanteesta.

H4: *"Se [ulkomailla käyminen] on iha niinku tota mukavaa. Tänä keväänä nyt päätin, että tänä keväänä mä nyt jätän väliin et ei nyt tunnu olevan oikeen aikaa. Täs on nyt nii paljon, ei oikeestaan töihin liittyen, mut muuhun elämään liittyen ni nyt ei oikeen pysty lähtemään."*

H5: *"No itseasias niis rupee olee kyllä jo vähä sillee, et sit jos halua jotain muuta ku perus perus niinku, ni kyl sitä sit joutuu melkee ulkomaille lähte-*

*mään. Ne [Suomen koulutukset] on semmosii pienempii niinkun, et ei täällä mitään semmost niinkun hirveen laajoja oo ollu, et just jotain semmosia yhden tai kahden päivän niinku luentotyypisiä. Et sitte jos halua käytännön-harjoituksii ja tämmösii, ni kyl ne sit melkee niinku tuol ulkomailla on.”*

Eläinlääkärit käyvät ahkerasti koulutuksissa, mutta syrjään jää yllättävä usein koulutukset, joissa kehitettäisiin henkilökohtaisia resursseja. Vain yksi haastateltavista oli osallistunut koulutukseen, jossa kehitettiin henkilökohtaisia resursseja asiakaspalvelun osalta. Yhden asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneen eläinlääkärin lisäksi, muut haastateltavat eivät olleet hankkineet, saaneet tai edes tienneet, että asiakaspalveluun olisi koulutusmahdollisuuksia. Moni eläinlääkäreistä kuitenkin havaitsi lisäkoulutuksen tarpeen.

*H1: ”Niinpä, koska sitä ei kukaan kerro, kun opiskelee yliopistolla, et iha oikeesti tä on siis asiakaspalvelua ja selkeesti se tuli munikin joillekin kurssikavereille hyvin yllätyksenä, että tä ei oo sitä eläinten hoitamista, vaan täs on se omistaja-astepekti hyvin voimakkaana ja sä voit hoitaa huonosti ja omistajat on tosi tyytyväisiä tai sä voit hoitaa täydellisen hyvin ja pelastaa sen eläimen, mutta omistajat on valmiit kirjottamaan mitä tahansa esimerkiks someen ja se tulee monille yllätyksenä, et kyl tähän pitäis ehdottomasti olla enemmän koulutusta”*

*H2: ”Just meil tuli jotain et meil on jotain olemas jotain koulutuksii, mut ei mitään semmost pakollista, mut et aina joskus järjestetään jotai asiakaspalvelukoulutuksii. Täytyy sanoa et en oo itse yhteenkään niist osallistunu, mut et tota kyl niit aina sillon tällön tulee sähköpostiin.”*

*H3: ”No asiakaspalveluun ei oikeestaa oo [koulutusta]. Se on ehkä semmonen mihin meil ei oo ollu koulutuksii, paitsi noille mejän asiakaspalvelijoille, mutta ei eläinlääkäreille. Ei oo ollu.”*

Asiakaspalvelukoulutuksiin osallistumattomuuden syy voisi löytyä tietämättömyydestä tai koulutuksen hyödyllisyyden epäilystä. Asiakaspalvelukoulutuksia ei koettu hyödylliseksi tai ainakaan yhtä hyödylliseksi kuin muita koulutuksia, vaikka niillä ei usein oltu käyty ja asiakastilanteet koettiin työn haasteena. Tilanteina

asiakaskohtaamiset koettiin vaihtelevana ja koulutus taas suhteellisen kaavamaisena, jolloin asiakaspalvelukoulutuksen hyöty koettiin kohtuullisen pieneksi todellisissa asiakkaan kohtaamistilanteissa.

H1: *"Mut että olen ollut joissakin asiakaspalvelukoulutuksissa, missä on kaiken maailman psykologit ja sitten niistä et mitä pitää sanoo asiakkaalle millon ja mun mielestä se nyt lähinnä koskee noita asiakaspalvelijoita, koska et sä pysty semmosii aitoi tilanteit luomaan mitä meil tulee. Siperia opettaa."*

H2: *"Nii, no mä en ehkä niit oo kokenu kovin hyödylliseks ku mä en oo niihin osallistunu, et enemmän sit oon yrittäny panostaa niihin niinkun omaan ammattiin liittyviin koulutuksiin. "*

H3: *"No, vois siit olla niinkun apua tai en mä usko et siit haittaakaan ainakaan olis."*

Yritys tuki kouluttautumista rahallisesti sekä koulutusmyönteisen ilmapiirin kautta (kts. tarkemmin 5.5 resurssit työssä osaamisen kehittämiseen). Yrityksen tuki koettiin oman edun lisäksi yrityksen etuna, sillä osaavista työntekijöistä hyötyy koko yritys. Yrityksen edun hakeminen koulutuksista näkyi myös siinä, että yritys halusi tukea nimenomaan sellaisia koulutuksia, joista työntekijä hyötyi eniten työssään. Kaikenlaisiin sekalaisiin koulutuksiin työntekijöiden lähettämistä ei kannatettu, vaan oli ollut myös tilanteita, joissa työntekijän tuli valita itselleen merkityksellisempi koulutus ja jättää toinen koulutus käymättä. Toisaalta eläinlääkärit itsekkin halusivat käydä vain sellaisissa koulutuksissa, jotka koskettivat läheisesti heidän työtään.

H5: *"Joo, kylhän se sit tiettenki on tota talonkin etu, et niinku me osataan ja opitaan uutta, et ei se niinkun ole siinä mielessä varmaankaan niinku talolle mikään huono asia [vaikka koulutus olisi työajalla], koska mitä enemmän me osataan, ni sen enemmän tiettenki meil on mahdollisuuksii hoitaa."*

H5: *"Eikä tässä varsinaisesti sitte hyödytä, tai kaikki mikä liittyy lääketieteen, niin on hyödyllistä, mutta tota on se aina hyvä et se on semmost mitä sä*

*oikeest pystyt käyttää niinkun hyödykseks. Et on joskus ollu niinku sillee, et sun tarvii valita näistä toinen ja sit sä tietenki valkkaat sen ku on sit lähempänä sitä omaa.”*

Koulutuksista keskusteltaessa pintaan nousi myös eläinlääkäreiden pohjakoulutus, jossa koettiin olevan hieman samoja puutteita kun koulutuksissa yleensäkin. Asiakaspalvelu ei tullut koulutuksessa esille sillä määrin kun asia on esillä eläinlääkäreiden päivittäisessä työssä. Lisäksi kaipailltiin muitakin työelämää hyödyntäviä oppiaineita, kuten psykologiaa ja yrittäjyyttä. Eläinlääkäreiden koulutusta keuhuttiin siitä, että se opettaa laaja-alaisesti ja antaa kaikille eläinlääkäriin työn vaatimat perustaidot. Laaja-alaisen oppimisen taustapuolena on se, että koulutuksessa ei pääse vielä erikoistumaan kovinkaan pitkälle. Haastateltava H4 kuitenkin koki, että erikoistumisen jättäminen hieman myöhemmälle ajalle on positiivinen asia, jotta nuoret eläinlääkärit hankkisivat ensin hieman kokemusta perusasioista ja sitä kautta mahdollisesti löytäisivät myös omat kiinnostuksen kohteensa. Hän näki liian varhaisen erikoistumisen jopa niin, että ”jotain jää näkemättä”, mikäli ryntää erikoistumaan liian varhaisessa vaiheessa. Eläinlääkäreiden työn kuva ja osaamisvaatimukset ovat kuitenkin muuttumassa siihen suuntaa, että syvällistä erikoisosaamista vaaditaan entistä enemmän. Koulutukset ovat eläinlääkäreille tärkeä osa työssä osaamisen kehittämistä ja kuvioon 5 onkin koottu eläinlääkäreiden keskeisimpiä kokemuksia koulutuksista.



Kuvio 5. Eläinlääkäreiden kokemus koulutuksista

### 5.3 Osaamisen kehittäminen työssä oppimalla

Työssä oppimisesta keskusteltaessa keskeisimmiksi teemoiksi nousivat sosiaaliset oppimistilanteet työyhteisössä, tietokannoista ja kirjallisuudesta oppiminen sekä käytännön työn kautta oppiminen. Nämä kolme osa-aluetta voitiin erottaa keskusteluista selkeästi, mutta näiden jakaminen täysin erillisiin osa-alueisiin on haastavaa, sillä osa-alueiden välillä on paljon vuorovaikutusta ja monessa oppimistilanteessa on havaittavissa useamman osa-alueen piirteitä. Tuloksien selkeyden vuoksi osa-alueita kuitenkin kuvaillaan tuloksissa erillisten otsikoiden alla.

### 5.3.1 Työssä oppimisen sosiaaliset oppimistavat

Eläinlääkäreiden työssä oppiminen nojautui vahvasti talosta löytyvän osaamisen hyödyntämiseen ja työyhteisössä luotettiinkin vahvasti kollegoiden apuun ja tukeen. Kollegoiden osaamisen arvo nousi esille kaikissa haastatteluissa ja runsas erikoisosaajien määrä koettiin suuren klinikan etuna. Erilaisten osaajien toiminta saman katon alla ei kuitenkaan automaattisesti tuo lisäarvoa, jos erityisosaaminen johtaa ”eriytymiseen” ja tieto ei kulje erilaisten osaajien välillä. Kyseisellä työpaikalla kuitenkin koettiin, että tiedon välittymiseen kiinnitetään huomiota ja erikoisosaajien yhteistyö oli toimivaa.

*H6: ”Kyllä meil on mun mielest aina ollu hyvä auttamisen kulttuuri kollegoit-  
ten kesken, et pystyy kysymään ja olen paljon pyytänytki apua, etenki uran  
alkuaikoina, et työkavereilta saa apua.”*

*H2: ”Soitan kollegalle. Aika paljon käytän sitä, koska meil on tääl niinku tosi  
hyvä kollegiaalisuus tai kollegaverkosto, et pystytään niinku kysymään aina  
työpäivän aikana. Meil on aina joku sisätauti lääkäri tai ortopedilääkäri täs  
jossain ni pystyt hihkasemaan, jos on joku polipotilas semmonen et mietityt-  
tää ni aina pystyy hihkasemaan tai sit mul on aina niinkun toi [nimi poistet-  
tu], ketä on mejän toinen [saman erikoisalan] lääkäri täs, ni mä pystyn hänel  
soittaa vaiks kotiin, et hän niinku aina pystyy vastaa.”*

Kollegoiden välisen keskustelun merkitystä korostettiin erityisesti siksi, sillä potilastilanteita ei voitu ajatella vain ”mustavalkoisesti”, vaan tilanteissa oli usein mahdollista toimia monella eri tavalla ja koettiin, että parhaaseen tulokseen päästäisiin kollegoiden kanssa keskustelemalla kaikkien osaamista hyödyntäen. Työssä oppimista ajatellen mainittiinkin monesti, että on hyvin merkitsevää kenen kanssa työskentelee. Kokeneetkin eläinlääkärit arvostivat kollegoiden mielipiteitä ja varmistusta, vaikka he itse toimisivatkin auttavana osapuolena suurimassa osassa tilanteita. Eläinlääkäriin ammattiin monipuolisuus ja tilanteiden vaihtelevuus onkin varmasti yksi syy siihen, miksi eläinlääkärit arvostavat niin suuresti toistensa kokemusta, tietotaitoa ja mielipiteitä.

H1: *"Siks mä oon täällä, koska täällä on osaavia. Siks mä en oo edellisessä työpaikassani tai missään muual pienes klinikassa, koska sit jos ei oo talos viisaampaa ku sinä, ni et kyllä sitte kehity. Sit se on työn ja tuskan takana se kehittyminen, ku pitää lukee kirjasta ja mennä aina. Meil on sellasii tapauksii siis et vaaditaan niinku kolme päättä miettimään et mistä on kyse ja tota sit jos ei oo ni aika paljon missaa sitte."*

H4: *"Kyl se varmasti lähinnä on siis sitä just et, niinku sanottu ni nykyää tä on ehkä niinpäin et mua konsultoidaan vähä enemmän ku mitä mä konsultoin. Tokihan me työkaverin kans yhdes tehdään näit hoitoi, et hänki on jo sen verran kauan tehny että usein pohditaan sit yhdessä, et mitä toinen tekis ja mikä ehkä täs kohtaa olis viisainta."*

H5: *"Nii, silleen et siit [keskustelusta] saa semmosen [varmistuksen] ja sit toisaalta taas et pystyy keskustelemaan, kun ihmiset tietää eri asioista eri jutuja, ni saa siit semmosen hyvän kokonaiskuvan ja ajatuksia sit asioista."*

Lounastaukojen ja kahvipaussien aikana tapahtuvia sosiaalista tilanteita ei koettu kovinkaan merkittäväksi osaamisen kehittämisen kannalta, sillä työpäivät olivat usein niin kiireisiä ettei tauon pitämiseen aina ollut aikaa. Työpäivien kiireellisyydestä huolimatta koettiin, että kollegoilta voi aina päivän mittaan käydä kysymässä neuvoja ja keskustella asioista. Kollegoilta saatavaan tukeen luotettiin kiireidenkin keskellä. Työyhteisössä tapahtuvan tiedon jakamisen ansiosta jopa yksilöiden hankkimat koulutukset koettiin koko työyhteisöä tukevana. Jo koulutuksiin ilmoitaututtaessa pohdittiin työyhteisön etua: koulutuksista saatiin työyhteisöön suurempi hyöty, kun eri osaajat osallistuivat erilaisiin koulutuksiin ja jokainen tuo koulutuksista työyhteisöön erilaista tietoa. Koulutuksissa opittuja tietoja ja taitoja siirtyi muiden käyttöön neuvoja annettaessa, sisäisissä koulutuksissa ja tiimien tapamisissa.

H3: *"Harvemmin me ehitään mitään kahvitaukoi kyl pitää, mutta siis no lounaal jos ehtii pitää ruokataukoo ni voi sit jutella ja kysyy muilta, mut siis voidaan mennä iha niinku kysymään, et onks jollain aikaa vaikka kesken potilas-*



*työn et ehiks sä auttaa ja pystytään iha sillee päivän mittaanki toisten kanssa keskustelemaan.”*

*H3: ”Joo, meil on tosi hyvä toi niinkun yhteistyö kaikkien kesken ja sit jos joku on käyny jossain koulutuksessa ni ne jakaa sit sitä tietoo.”*

Säännöllisesti tietoa jaettiin työyhteisössä joka toinen viikko tiimien tapaamisissa, joissa käsiteltiin muun muassa erilaisia potilastilanteita kokous-, keskustelu- tai luentomaisesti. Eläinlääkärit oli jaettu tiimeihin, kuten leikkaussalitiimiin, hammasiimiin, teho-osastoon ja päivystäjiin. Suuren työyhteisön takia tapaamisia pidettiin lähinnä tiimien kesken, sillä koettiin hankalaksi järjestää kaikki työyhteisön jäsenet samanaikaisesti koolle. Koko työyhteisön välisiä tapaamisia pidettiin noin kaksi tai kolme kertaa vuodessa. Muutoin tiedon jakautuminen koko työyhteisöön hoidetaan tiimien vetäjien kautta, jotka tapaavat toisensa kerran kuukaudessa. Heidän vastuulleen jää tiedon eteenpäin siirtäminen oman tiimin jäsenille aina tarpeen tullen. Toistenkin tiimien tapaamisiin sai liittyä eli tiimien jäsenet saattoivat käydä myös toisten tiimien tapaamisissa, jos vain omat työt ja aikataulut sen sallivat. Tällä toimintamallilla oli toimittu yrityksessä viime syksystä (syksystä 2018) lähtien ja koettiin, että tieto kulkee yrityksessä tällä hetkellä aikaisempaa paremmin. Talon sisäinen koulutus luetaan tässä tutkimuksessa työssä oppimiseksi koulutuksien sijaan, sillä sisäiset koulutukset järjestettiin työpaikalla, työyhteisön jäsenten kesken ja koulutuksen aihe kosketti usein aitoja työtilanteita, joita läpi puimalla pyrittiin kehittämään osaamista.

*H1: ”Meil on siis tosi paljon talon sisäistä koulutusta, nyttekki siis et meil niinkun käydään kerran kahes viikos läpi asioita ja luennon omaisesti tai sitten niinkun käytännön työssä ja keskustellaan paljon ja luetaan erilaista kirjallisuutta, sitähan se tällä alalla osittain on ja pohditaan yhdessä.”*

*H3: ” Meit on niinku niin paljon ni meil ei oo kaikkien kesken, mut meil on ton [oman tiimin kanssa], ni niitten kans meil on joka toinen viikko tämmönen niinku palaveri tai koulutus, missä on vähän eri aiheita ja käydään läpi jotain potilastapauksia tai sitte jos joku on käyny jossain koulutuksessa ni siitä. Ne on tosi hyödyllisiä.”*

Kollegoilta avun saaminen oli eläinlääkäreille helpoin ja kätevin tapa kehittyä, sillä kollegoilta tiedon saaminen kävi nopeimmin. Vaikka kolleegaan tukeuduttiin tarpeen tullen, niin ei työyhteisöltä oppimista voida rajata vain ”auttamistilanteisiin”. Työyhteisössä toimiessa tietoa siirtyy työn ohessa moninaisissa tilanteissa, kuten keskustelussa käytävällä tai työvuoron vaihdoksessa.

H2: *”Et sil taval niinku hoituu kyllä. Kyl mä siis netistäki ja kirjallisuuttaki ha-  
en, mut jos on kiire niin kysymällä pääsee nopeemmin.”*

H5: *”Varsinki tällee tota noinni, sanotaanko tälläsis paikois, mis sul on paljon  
ihmisii ympärillä, ni kyl sitä oppii paljon iha sillee vaikket sä niinku pyrikkään  
siihen, et siit tulee niinku jotain tietoo, sillee et ”aah, okei, joo” ja vaik ei sit  
suoraa, ni aina jonku välityksellä ehkä saattaa kans tulla jotain et ”kuuliks sä  
tän” tai jotain, ni kyl sitä siinä mielessä niinkun toki oppii ihan työpäivän ai-  
kanakin vaikkei olisikaan aikaa.”*

H5: *”Joo, kyllä, mikä kans on hyvä puoli, kun on paljon ihmisii semmosii, jotka  
osaa eri asioita, ni tottahan siinä oppii sit ittekin niitä ei semmosii ihan  
oman alueen asioita, ni just juttelemalla muitten kans ja sit tavallaan hoita-  
malla kuitenkin niit ainaki alkuun, ennen ku sit lähettää kollegalle esimerkiks.  
Et kyl se sillain on ja kuitenkin tääl pyritään ainaki sellasii niinku perusasioit  
jakamaankin, et myöskin ne muut tietäis tietyistä asioista ja sit et pääsee al-  
kuun just jonki kans.”*

Mikäli tietoa tai taitoa ei ollut saatavilla työyhteisöstä, niin eläinlääkärit hakivat tietoa myös työyhteisön ulkopuolisilta henkilöiltä. Työyhteisön ulkopuolelta tietoa hakivat useimmin työyhteisön ”opettavassa” roolissa olevat henkilöt. Opettavassa roolissa toimivat eläinlääkärit koostuivat työpaikalla pisimmän ajan toimineista, kokeneista eläinlääkäreistä ja joukkoon voitaisiin lukea myös yksi erittäin kehittymishaluinen, mutta ei vielä kovin kauaa eläinlääkärinä toiminut henkilö. Osittain heidän ansiostaan muut työpaikan jäsenet kokivat, että heillä on loistavat mahdollisuudet kehittyä työssään työyhteisön tuen avulla. Ei kuitenkaan voida sanoa, että opettavassa asemassa toimivat eivät kehittäisi osaamistaan työssä oppimalla, sillä työyhteisössä tietoa kulki suuntaan ja toiseen ja heillä työssä oppiminen kohdistui

eläinlääketieteellisten taitojen lisäksi työn muihin osa-alueisiin kuten johtotehtävien hallintaan, tai toiminnan ja asiakaspalvelun kehittämiseen. Kokeneemmat oppivat muilta myös sellaisia eläinlääketieteellisiä tietoja ja taitoja, joihin he eivät itse olleet erikoistuneet. Heille työssä oppimiseen ja erityisesti oman erityisalan osaamisen kehittämiseen sisältyi kuitenkin enemmän tiedon hankkimista talon ulkopuolisilta asiantuntijoilta, kuten Suomen kahdelta pisimmälle erikoistuneelta eläinlääkäriltä tai yliopistoilta. Talon ulkopuolisiin eläinlääkäreihin saatiin kokemuksien mukaan nopeasti yhteys, eikä vaikeissa tilanteissa tarvinnut pelätä jäävänsä avutta.

H1: *"Ainakin niinkun täl hetkellä mä oon niinkun hyvin tyytyväinen niinkun tilanteeseeni. Ehkä jos mä eläisin mun edelliselläni niin sanotusti tässä ammatissa niin tokihan mä oisin [erikoisalassani] halunnu kehittyä pidemmälle, mutta ei pysty sillon kun talossa ei ole itseänsä parempaa."*

H4: *"Aika usein joo [käy koulutuksissa ulkomailla], et meil on Suomessa nyt niinku voi sanoo siis kaksi tämmöstä toimihenkilöä, jotka on suorittanu tän semmosen eläinlääkärin ikään kun sen pisimmälle menevän erikoistumisen eli tämmösen diplomaattikoulutuksen. Heit on kaks, molemmat on pääkaupunkiseudulla ja heilt toki saa myöskin niinku neuvoa ja opastusta, mut ehkä lähinnä mä oon täs kohtaa, ku mä oon näit sen verran kauan tehnyt ni mä oon lähinnä kyl se joka sit niinkun, oon ehkä enemmän nyt se opettava osapuoli."*

H4: *"Joo kyllä saa ja iha nopeestikki yleensä, jos saa puhelimen päähän, jos joku akuutti asia tulee, ja sit varsinki jos on jotakin muuta ku [omaan erikoisalaan] liittyvää, ni sittehä mul on tääl kyl kaikki apu käytettävissä."*

Osaava kollega on kuitenkin ulkopuolista apua merkittävämpi tuki, sillä tällaisen työssä oppimisen pohjana toimii asioiden säännöllinen tekeminen osaavan henkilön kanssa. Ilman säännöllisyyttä asiat pääsevät eläinlääkäreiden mukaan unohtumaan ja lyhyessä ajassa asioita on vaikea ehtiä sisäistämään.

H1: *"On paljon toimenpiteitä, joita ei kannata tehdä kerran vuodessa. Et sä opi niist mitään, vaan niitä pitäis tehdä paljon etkä sä voi tehdä niitä ellei ole niinku joku jonka kanssa sä teet tai joku joka sua opettaa."*

### 5.3.2 Itsenäinen opiskelu kirjoista ja tietokannoista

Eläinlääkäreiden osaaminen kehittyi usein uusissa tai erikoisissa tilanteissa, joista selvitäkseen eläinlääkäreiden oli hankittava uusia tietoja tai taitoja. Etenkin, jos uusia tietoja tai taitoja ei ollut saatavilla toiselta osaajalta, tukeutuivat eläinlääkärit kirjoihin ja tietokantoihin. Tietyllä tapaa itsenäinen opiskelu kuitenkin nähtiin sosiaalisia oppimistapoja raskaampana tai hankalampana oppimistapana, sillä kirjoihin ja tietokantoihin tukeuduttiin usein vasta erikoistilanteissa tai yövuorojen ja päivystysvuorojen aikoina, jolloin muuta henkilöstöä ei välttämättä ollut paikalla tai tilanteissa, joissa asian osaavaa henkilöä ei syystä tai toisesta ole käytettävissä.

H3: *"No mä yleensä, jos se on päiväsaikaan ni kysyn sitte sairaala- tai teho-  
lääkäriltä, jotka on erikoistunu tai erikoislääkäreitä. Niil on kokemusta tai  
sitte ihan kirjasta tai tietokannoista. Sit tietenki voi soittaa myös yliopistolle,  
jos on joku tosi haastava, mut harvemmin tulee soitettuu talon ulkopuolelle et  
yleensä sen avun saa niinkun. Sit tietenki päivystysaikana ni yön aikana, ni ei  
oikee oo ketään kenelt kysyy paitsi ne tietokannat ja kirjat ja sit vaan pitää  
tehä päätökset ihan ite."*

Kirjoista ja tietokannoista oppiminen on eläinlääkäreille tapa hankkia teoreettista tietoa, jota ei vielä löydy työyhteisön sisältä. Asian oppiminen teoreettisesti auttaa eläinlääkäreitä erityisesti uskalluksen ja varmuuden kanssa. Toisin sanoen on helpompaa tarttua toimeen ja yrittää tehdä asioita, jotka on jo opittu teoreettisesti. Kirjoista ja tietokannoista tiedon hakeminen onnistuu myös itsenäisesti, mutta eläinlääkärit totesivat, että tietoa etsittäessä tulee pitää mielessä lähdekriittisyys. Lisäksi tätäkään oppimistapaa ei voida täysin irrottaa työyhteisön avulla oppimisesta, sillä kirjallisuudesta tietoa etsittäessä moni sai apua kollegalta siihen, mistä tiedon aloittaminen kannatti aloittaa. Kollegalta saatiin ikään kuin "potku oikeaan suuntaan".

H5: *"Sit tavallaan sillaiki voi helpottaa sitä, et miten sä pystyt niinkun kirjallisuudesta esim saamaan sitä tietoo, et toinen tietää sen verran et "en mä nyt muista sitä ihan, et kato sieltä, et siel niinku lukee", et onhan se kans niinkun helpottava, et ei tarvii alkaa sit plärätä ihan kaikkee. Varsinki työpäivän aikana, ku sul on se tilanne, mille pitäis just nyt niinku saada ainakin jotain alotettuu, ni kylhä se helpottaa."*

### 5.3.3 Työn kautta oppiminen

Eläinlääkäreiden keskuudessa työn tekeminen koettiin oleellisena osana osaamisen kehittämisessä. Tekemällä eläinlääkärit sisäistivät koulutuksissa opittuja asioita, jotka koulutuksen tai itsenäisen opiskelun jälkeen osattiin usein vasta teoreettisesti. Muun muassa kliininen osaaminen, eläimen käsittelytaidot ja monet käytännön työtehtävät koettiin asioina, jotka voidaan oppia ainoastaan tekemällä. Asia voitiin osata oikeasti, vasta kun se on konkreettisesti tehty. Tehtyjä asioita ei myöskään unohdettu yhtä helposti ja tehdessä vastaan tuli usein uusia, ennakoimattomia tilanteita, joita opittiin.

H2: *"Et iha varmasti, et tuollaki sen huomaa et tekeminen. Ei siin auta niinku se et sä käyt tuol luennolla. Ei sitä siel niinku opi sitä tavallaan, et miten se poistetaan, et se pitää vaan tehdä."*

H5: *"Tää on semmonen ala missä vaan pitää tehdä niinkun, et vaikka sä kuin luet ni se pitäis saada tavallaan käsiin asti, että ei se pelkkä teoriaosaaminen tietenkään sit kaikkee kata, et kyl se sit pitää osata, varsinki ku [omaa erikoisalaa] tekee, ni ei se auta et sä tiedät, vaan sun pitää myöski tehdä se."*

H6: *"Ja tietty sit iha niinkun potilastapaukset on tosi opettavaisia. Varsinki vähän semmoset harvinaisemmat, mitä ei oo sit ennen tullu vastaa, ni kyllähän niistä niinku oppii tosi paljon ja muistaa eri tavalla, jos on ite päässy kokemaan, näkemään jonkun harvinaisemman jutun."*

Eläinlääkäreiden kokemuksen mukaan työn kautta oppiminen on keino kehittyä myös asiakaspalvelijana; koulutuksella asiakaspalvelutilanteisiin varautuminen ei välttämättä auta, sillä asiakkaiden kanssa tulee toimia tilannekohtaisesti. Tilanteen lisäksi koettiin, että toimintaa ja omaa käytöstä piti osata säädellä asiakkaan persoonallisuuden mukaan, sillä eri ihmiset reagoivat asioihin eri tavalla. Kokemuksien kautta asiakaspalvelutilanteissa toimimiseen kuitenkin löydettiin uusia keinoja ja eläinlääkärit kokivat jatkuvasti oppivansa toimimaan paremmin asiakkaiden parissa. Toisaalta osa eläinlääkäreistä koki, että asiakaspalvelutaito on ihmisen ominaisuus, joka on osalle luontaisempaa ja johon ei voitaisi vaikuttaa esimerkiksi koulutuksen avulla.

*H1: "Onhan seki tietty semmost työssä oppimista et sä opit sit lukemaan niit asiakkaita ja pärjäämään niitte asiakkaitten kanssa. Joillekki se on vaikeempaa ja joillekki se on helpompaa. Tietenkinhän ihmisillä on erilainen niinkun pohja ja erilainen ajatusmaailma ja erilainen kyky tulla ihmisten kans toimeen ja erilaiset sosiaaliset taidot ja silhän nyt ei voi mitään."*

*H3: "No oppii (työn ohella) ja sitte tietenki asiakaspalvelu on mun mielest semmonen vähän myös niinku ihmisestä kiinni, et toiset on parempii asiakaspalvelijoita ja tulee paremmin toimeen erilaisten ihmiset kanssa sit taas ku toiset."*

*H6: "Nii, on monia eri tilanteita ja sit on vaan tosi paljon erilaisii ihmisii ja oppii sen, et kaikki ei reagoi tilanteissakaan samal tavalla, et on myös sit erilaisii persoonia, joitten kans ehkä pitää vähän eri tavalla käsitellä niit asioita."*

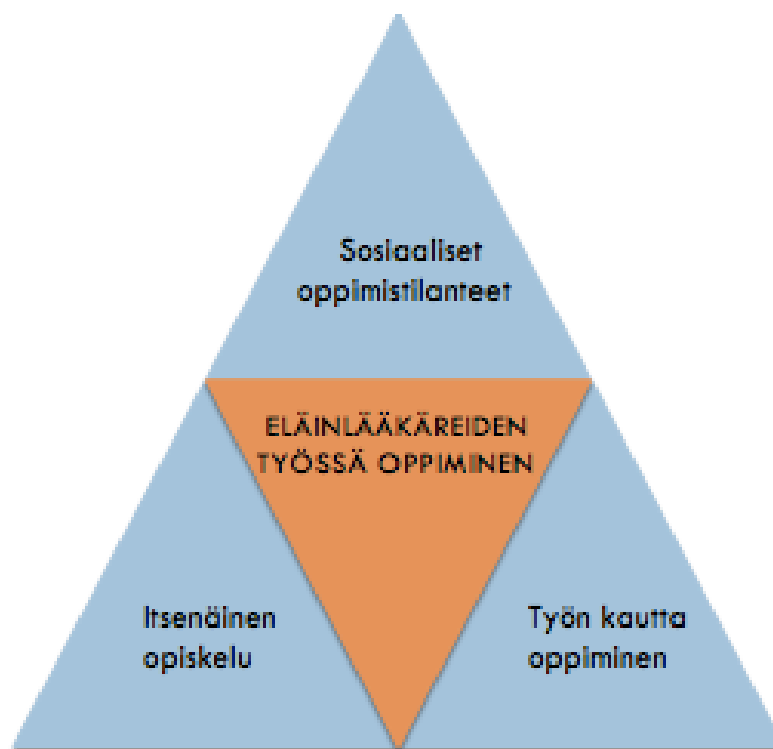
Työn kautta oppiminen oli tapa sopeutua myös klinikalla tapahtuneisiin muutoksiin. Eläinlääkärit harjoittelivat esimerkiksi uusien laitteiden käyttöä ja tottuivat uusiin toimintatapoihin. Uusien teknisten taitojen osaaminen kehittyi haastateltavien mukaan työtä tehdessä, sillä tarvittava tekninen osaaminen on yhteydessä juurikin omaan työnkuvaan. Työssä opittiin käyttämään muun muassa potilastietojärjestelmiä tai röntgenlaitetta. Uuteen röntgenlaitteeseen perehtyminen ei koskenut kaikkia eläinlääkäreitä vaan ainoastaan niitä, keiden työssä röntgenlaite

oli merkittävä apuväline. Lisäksi klinikan aukioloaikoja pidennettiin ja vaihtelua toi uudet työvuorot ja lisääntynyt työvoima, jota tarvittiin pidempien aukioloaikojen toteuttamiseen. Uudet eläinlääkärit toivat mukanaan uutta tietoa ja taitoa työyhteisöön.

#### **5.3.4 Työssä oppiminen eläinlääkäriin ammatissa**

Karkeasti jaoteltuna eläinlääkäreiden työssä oppiminen voitaisiin jakaa kolmeen osa-alueeseen: Työssä oppimisen sosiaaliseen ulottuvuuteen, itsenäiseen opiskeluun ja työn kautta oppimiseen. Työssä oppimisen sosiaalinen ulottuvuus sisältää kollegoiden väliset neuvon- ja avunannot, keskustelut ja muut tietoa tai taitoa eteenpäin vievät sosiaaliset tilanteet. Lisäksi tähän lukeutuu työpaikalla järjestettävät koulutustilaisuudet, tiimien palaverit ja ulkopuolisilta tukihenkilöiltä avun hakeminen. Itsenäisen opiskelu koostuu itsenäisestä tiedon hakemisesta, lukemisesta ja käytännön harjoittelemisesta. Itsenäinen opiskelu näkyi kyseisessä työympäristössä muun muassa tiedon etsimisenä tietokannoista ja kirjoista. Itsenäinen oppiminen on usein teoreettisen tiedon hankkimista, mutta se voi sisältää myös käytännön harjoittelua. Teoreettisesti opitut tiedot siirrettiin kuitenkin usein käytäntöön työn kautta oppimalla. Käytännön työtilanteiden kautta opittiin asioita laidas- ta laitaan, mutta keskittyen sellaiseen osaamisen kehittämiseen, joka liittyy vah- vasti oppijan työtehtäviin.

Mitään näistä osa-alueista ei voida erottaa työssä oppimisen kokonaisuudesta: so- siaaliset oppimistavat sijoittuvat usein käytännön työhön ja käytännön työssä hyödynnetään itsenäisen opiskelun tuloksia. Itsenäisen opiskelu saa alkunsa usein käytännön työstä, jossa osaamisen kehittämistä vaadittiin. Itsenäisen opiskelun tu- los voi oppijan itsensä lisäksi hyödyntää muitakin työyhteisön jäseniä, kun sosiaa- lisessa oppimistilanteessa toisen oppima tieto kantautuu eteenpäin. Kuviossa 6 on koottuna eläinlääkäreiden työssä oppimisen ydin.



Kuvio 6. Työssä oppimisen keinot eläinlääkäriin ammatissa

## 5.4 Osaamisen kehittäminen ei rajoitu työaikaan

Eläinlääkäreiden osaamisen kehittämisestä nousi ilmi, että työpäivien kiireellisyyden takia osaamisen kehittäminen siirtyi usein vapaa-ajan puolelle. Vapaa-ajan osaamisen kehittämistä voitaisiin kuvailla pakkona, joka kuuluu kyseiseen työhön, mutta toisaalta asiana, joka toimii ”työn suolana” ja mielenkiinnon ylläpitäjänä. Tällä tarkoitetaan sitä, että eläinlääkärit kokivat osaamisen kehittämisen työajan ulkopuolella välttämättömäksi ja kokemus tästä aiheutti eläinlääkäreille ristiriitaisia tunteita. Eläinlääkäreiden mukaan eläinlääkärinä toimiminen vaatii osaamisen kehittämistä myös työajan ulkopuolella. Ala ikään kuin asettaa tällaisen vaatimuksen eläinlääkäreille. Ei voida varmasti sanoa onko tämä ”alan vaatimus” peräisin alalla tapahtuvista muutoksista, asiakkaiden vaatimuksista vai siitä, että eläinlääkärit kohtasivat työssään jatkuvasti uusia tilanteita ja tapauksia. Osaamisen kehittämisen toinen laita taas on se, että eläinlääkärit ovat hyvin motivoituneita osaamisen kehittämisestä ja he kokevat, että ilman osaamisen kehittämistä ammatti ei olisi yhtä mielenkiintoinen ja uusien asioiden oppiminen pitää yllä innos-



tusta työtehtäviä kohtaan. Vapaa-ajalla osaamisen kehittamisestä johtuen eläinlääkäreillä oli joskus vaikeuksia erotella työ- ja vapaa-aika toisistaan.

H1: *"On joo [työn suola], koska jos en mä kehity ni sit mä tekisin ihan jotain muuta ku tätä mitä mä nyt teen."*

H3: *"No välil se [työ- ja vapaa-ajan erottaminen] on vähän haastavaa, varsinki jos on lähtee miettimään jotain potilastapauksii tai lähtee ettimään tietoo vapaapäivinä ja vapaa-ajalla, mut kyl mä yritän et sillon ku mä oon vapaal ni mä oon vapaalla."*

Vapaa-ajalla osaamisen kehittämiseen johtaa eläinlääkäreiden kiireiset työpäivät joiden aikana osaamisen kehittämiseksi, ainakaan syvemmälle oppimiselle, ei koettu olevan aikaa. Lisäksi osaamisen kehittäminen laitettiin sivuun asiakkaiden palvelemisen vuoksi, sillä asiakkaiden palveleminen koettiin työpäivän aikana merkittävämmäksi kuin osaamisen kehittäminen, mikäli kyse ei ollut akuutista tilanteesta, jossa osaamisen kehittäminen oli välttämätöntä.

H1: *"No siis meidän alahan on niinku sitä, et paljonhan sitä täytyy tutustua kirjallisuuteen ja kaivaa kaikenlaista niin siis työajan ulkopuolella. Se on niinku, jos tällä alalla haluaa pysyä niinkun ajan hermolla ja kehityksen kyydissä, ni totta kai se vaatii."*

H5: *"Kyllä [kehittää osaamistaan vapaa-ajalla], vaikei se tavallaan niinkun ois ehkä suotavaa, niin kyl se niinku välil väkistekki menee semmoseks tai sit et töitte jälkee tavallaan töissä saattaa tehdä, mutta ei tääl niinku työpäivän aikana, ku on kuitenkin tavallaan niinku asiakkaat tai potilaat varattu. Tietty, jos on joku semmonen hankalampi tai joku mikä jää sitte niinku esim pidemmäks aikaa taloo, ni sithä sitä pystyy niinku erilailla kattoo."*

Vapaa-ajalla osaamisen kehittäminen keskittyy etenkin syvemmän osaamisen ja asioiden ymmärryksen kehittämiseen. Syvempi oppiminen vaatisi omaa rauhaa ja omaa rauhallista tilaa, jota eläinlääkäreillä ei ollut työpäivien aikana. Oman rauhan hankkiminen vapaa-ajallakin saattoi olla haastavaa, sillä perheellisillä eläinlääkä-

reillä työpäivien jälkeinen aika kului lasten kanssa ja osaamista ehdittiin kehittämään vasta esimerkiksi lasten nukkumaan käynnin jälkeen.

H6: *"Kyl semmoset tota noin niin syvemmälle menevät johonki aiheeseen tutustumiset tulee tehty vapaa-ajal, koska ei tääl oo niinku semmost rauhallista aikaa tai paikkaa siihen et oikeesti pystyis vaiks johonki tautii syvällisesti tutustumaan ja lukemaan."*

H5: *"Nojoo, kylhä se niinku sillai niinku monesti on [raskasta kehittää osaamista vapaa-ajalla] ja ku käytännös itel ku on lapsii, ni ethän sä sitte tavallaan pysty tekemään sitä, ku sä näät niitä muutaman tunnin päivässä niinku töitten jälkeen, ni kylhä sitä käytännös sitten ku on saanu lapset nukkumaan, ni sit niinku ruvetaan lukemaan silleen, et kyl se nyt on vähän sillee. Mut tää nyt on tietenkä vähän tämmönen ja eihän niit tietenkään koko ajan ole, et sitte jos on ihan perus juttuu ni siinä nyt ei tarviikkaa sitte sen ihmeempää. Et se on niinku enemmän sit jos tulee jotain erikoista."*

Aina vapaa-ajalla osaamisen kehittäminen ei vaatinut erityisiä "toimia", vaan vapaa-ajan tekemiset saattoivat opettaa sellaisia asioita, joista hyöttyy myös työelämässä. Osaaminen saattoi parantua muun muassa osaamisen sosiaalisen ulottuvuuden osalta ja terveet elämäntavat auttoivat jaksamaan työssä.

H6: *"No kyl varmaan kaikki vuorovaikutus myös vapaa-ajalla on sellasta, mistä voi olla hyötyä myös työelämässä, et harrastuksista ja miks ei nyt ihan perus ihmisuhteistaki, et etenki sinne niinku kommunikaatiopuoleen ni voi olla niinku apua. Ja sitte tietty se, et koittaa nyt kohtalaisen terveitä elämäntapoja noudattaa, ni auttaa jaksamaan sitte täälläkin et, en oo nyt mikään terveysintoilija, mut silleen et liikkuu ja niinku elää sil taval suht normaalia terveellistä elämää, et kyl seki varmaan auttaa myös työelämäs."*

## 5.5 Resurssit työssä osaamisen kehittämiseen

Eläinlääkäriaseman työntekijät kokivat omaavansa suhteellisen hyvät resurssit kehittää osaamista koulutuksissa, työssä oppimalla ja vapaa-ajalla. Työyhteisö ja työilmapiiri koettiin osaamisen kehittämistä tukevaksi ja erityisesti työyhteisön sisäiset tiimit puhalsivat hyvin yhteen osaamista kehitettäessä. Suuren eläinlääkäriaseman etuna nähtiinkin monenlaiset osaajat ja avun saaminen läheltä. Kokeneille ja erittäin kehittymishaluisille eläinlääkäreille työyhteisöstä löytyvä tietämys ei aina riittänyt, vaan he kehittäisivät osaamistaan entistä enemmän, mikäli toimisivat yliopistolla useampien huippuosaajien keskuudessa tai lähempänä uuden tiedon lähteitä.

*H1: "Tehdään yhdessä ja suunnitellaan yhdessä niinkun sisäisiä koulutuksia ja opetetaan toinen toisiamme."*

*H2: "No siis, mä koen ainaki et mul on täl hetkel semmonen tilanne et meil on niinkun mahdollisuudet kuitenkin iha riittävästi (kehittää osaamista). Työnantaja tukee kuitenkin niinku kurssittautumista ja lisäoppimista, et must ainaki niinku täl hetkel tuntuu et täl hetkel meil on ihan riittävästi."*

*H2: "Siis koen kyllä, en koe niinkun tarvitsevani mitään lisää perjaattees, et mul on niinkun täs työssä ja täs työpaikas mahdollisuudet niinku oikeestaa perjaattees kaikkeen."*

*H3: "No, kyl mä koen et mul on riittävästi aikaa ja voimii. Emmä koe, et olisi liian raskasta sit työpäivän päätteeks tai vapaapäivinäki sitte (kehittää osaamista)."*

Resursseista rajaavimmaksi koettiin aika. Työpäivien kiireellisyyden vuoksi osaamisen kehittäminen työpäivän aikana oli usein hankalaa, mutta toisaalta se koettiin myös välttämättömäksi tietyissä tilanteissa. Ajan ohella osaamisen kehittämistä rajoittaa joissain määrin myös omien voimien riittäminen ja jaksaminen, joka on välillä kovilla etenkin kun osaamista kehitetään vapaa-ajan puolella.

H1: *"Aina varmaan pitäis olla enemmän (osaamisen kehittämistä), mut siis koska joskus saattaa työpäivät olla lähinnä selviytymistä ni tota ei siin hirveesti niinku kyllä mitään työn ohessa pysty oppimaan, kun pitää vaan tehdä niinku rutiinia ja ripeästi, mut siis joo totta kai aina pitäis olla enemmän. Siis munlaiselle ihmiselle."*

H2: *"No siis totta kai. Siis sehän et, onhan se aina se et jos sä lähet jonnekki ulkomaillekki kurssille niin ni tavallaan johonki viidenki päivän kurssil, ni sä oot viikon siel opiskelemas ja sit sä tuut suoraa siit tänne töihin tai et, jos sul on niinku maanantai ja tiistai kurssi ja keskiviikkon sä tuut aamuvuoroon, ni tuut jostain tuolt lentokoneel, ni ei se niinku siis. Totta kai se vaikuttaa siihen (jaksamiseen)."*

H4: *"Ei oo ollu koskaan sellanen fiilis, et en sais kehittää itseäni tai et enemminkin nii et mul ei itselläni oo ollu aina mahdollisuutta ja aikaa."*

Aika rajoitteeseen liittyen osa eläinlääkäreistä koki, että elämä työpaikan ulkopuolella, kuten perhe, rajoittaa osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia, mutta tämä rajoitus nähtiin usein vain positiivisena. Osaamista voitaisiin siis kehittää enemmän, mikäli sille olisi nykyistä enemmän aikaa, mutta työajan ulkopuolisesta ajasta ei oltu valmiita laittamaan nykyistä enempää aikaa osaamisen kehittämiseen. Työajasta suuremman osuuden käyttäminen osaamisen kehittämiseen voisi olla ja myös on vaihtoehto, silloin kun työpäivä ei ole kiireinen. Kokemuksien mukaan työpäiviin kuitenkin harvemmin jää paljoakaan aikaa osaamisen kehittämislle. Etenkin lähiaikoina työpaikalla tapahtuneiden muutosten myötä koettiin, että osaamisen kehittämislle ei ole lähiaikoina ollut samalla lailla aikaa kuin yleensä. Jostain syystä suurin osa haastateltavista ei kokenut työpaikalla tapahtuneiden muutosten kautta oppimista osaamisen kehittämisenä, vaan asiana, joka vei aikaa pois osaamisen kehittämislle. Muita osaamisen kehittämistä rajoittavia tekijöitä ei työpaikkaa koskien noussut ilmi, vaan työpaikka ja työyhteisö koettiin vahvasti osaamisen kehittämistä tukevaksi.

Esimiehen ja työyhteisön tuki koettiin vahvasti osaamisen kehittämistä tukevana asiana. Esimiehen tuki ei kuitenkaan ollut itsestänselvyys tai kaikki eivät kokeneet sen näkyvän yleisesti työpäivässään. Esimiehen rooli osaamisen kehittämi-

sessä näkyi lähinnä koulutusmyönteisen ilmapiirin luomisessa, koulutuksien tukemisessa ja osaamisen kehittämisen arvostamisena. Yritys kuuluu lisäksi ketjuun, joka haluaa laajemminkin tuoda esille osaamisen tärkeyttä.

*H6: ”Kyllä ja kyllä se niinkun tavallaan noissa kun on ehkä tuolta yleempäki tultu puhumaan firman arvoista ja näin, ni kyllä se tietty niinku se osaaminen on siel myös painottunu, että halutaankin olla tunnettuja siitä, että meil on hyvä lääketieteellinen osaaminen. Mun mielestä niinkun sillee kouluttautumiseen ja jatkokouluttautumiseen on kannustettu, et ei se ainakaan mitenkään oo ollu, että sitä niinku negatiivisesti suhtauduttais tai mitään.”*

Rahallisia resursseja ei koettu osaamisen kehittämistä rajaavaksi tekijäksi, sillä tukea oli saatavilla. Mainittiin, että tämä tuki kannustaakin lähtemään koulutuksiin etenkin kun koulutukset olivat muutoin palkattomia ja ne järjestettiin usein vapaa-aikana tai viikonloppuisin. Ilman rahallista tukea kouluttautuminen siis saattaisi olla vähäisempää ja kyseisellä työpaikalla mahdollisesti kouluttaudutaan keskimääräistä enemmän hyvien tukien ansiosta. Muutamalle eläinlääkärille päivärahojen saaminen koulutuksista kannustaisi vielä enemmän osallistumaan koulutuksiin, mutta tätä ei kuitenkaan nähty kynnyskysymyksenä koulutukseen osallistumiselle. Koulutukseen osallistumisen kannalta rahallista tukea merkittävämpänä koettiin koulutuksen järjestämisaika. Mielummin osallistuttaisiin työaikoina järjestettäviin koulutuksiin, kuin iltoina ja viikonloppuina järjestettäviin koulutuksiin. Eläinlääkäreiden mukaan yrityksellä on myös tietynlainen ”velvollisuus” kustantaa kouluttautumista, sillä etu ei ole yksinään eläinlääkärille, vaan koulutuksista hankitusta osaamisesta hyötyy koko yritys.

*H2: ”Nii, no siis totta kai seki et esimerkiks kurssleist maksettais päivärahoi, ne normaalit päivärahat, jos sä meet jonnekki kurssille ni totta kai. Mut et ymmärrän niinku sen et jos kurssi maksaa kolme tonnii, ni siihe ei varmaa sit hirveesti niinku, et se oppiraha on siinä, et saat sen kurssin. Mut et totta kai ainahan se niinku tekis sitä mielekkäämmäks mennä.”*

*H2: ”Ja varsinkin viikonloppusin tapahtuvat koulutukset, vaiks ne ois esimerkiks meijän [eläinlääkäriaseman] omia, mut niinku koulutukset ne ei tavallaan maksa*

*sillee varsinaisesti meille mitään, mut et sit ku se on viikonloppun ni sit aina tulee mietitty et, onks tää nyt semmonen et haluunks mä tähän mennä ja niinku tuh-lata mun viikonloppun tähän, et jaksanko lähtee.”*

*H5: ”No sanotaanko näin, et eihän semmonen nyt tietenkään niinko paha asia ole, et totta kai se on niinku kannustavaa, jos saa enemmän kiitosta ja enemmän ehkä niinkun emmä tiiä välttämättä palkkiota sinäänsä, mut justiin että firma kustantaa ja näin, ni kylhän se kummasti helpottaa ja tekee sitä, et mielummin sä meet, kun et sä oot viikon palkatta ja maksat siitä. Ja toisaalta joo se on ittelles, mutta kun se ei oo pelkästään ittelle, vaan on se niinkun firmallekin hyödyllistä, niin toki sil on vaikutusta maksaks sä kaiken omasta taskusta vai saaks sä siihen jotain avustusta. Et toki se kannustaa tekemään enemmän, jos sä saat siitä niinku enemmän.”*

Rahallista tukea työpaikalla saatiin myös kirjojen ostoa varten ja lisäksi eläinlääkä-reillä oli ilmainen pääsy eläinlääketieteelliseen tietokantaan. Kirjojen ja tietokan-nan avuin tukeminen koettiin tärkeänä, sillä kirjoista ja tietokannasta saatiin uu-sinta tutkimustietoa ja opittiin uusimpia käytäntöjä. Pienissä määrin työntekijät kuitenkin myös itse ostivat kirjoja ja verkkomateriaalia. Kuten koulutuksienkin osalta huomattiin, myöskään kirjallisuuden kustantaminen työpaikan puolelta ei ole itsestäänselvyys, vaan kyseessä on nimenomaan etu, josta nauttivat tämän eläinlääkäriaseman työntekijät. Esimerkiksi kunnalla työskennellessään yksi eläin-lääkäreistä oli ostanut kirjat itse.

*H6: ”Talon puolest meil on niinku kirjallisuutta ja sit meil on pääsy kyllä sem-moseen niinku eläinlääketieteelliseen tietokantaan, että ihan hyvin on. Joitain kirjoja oon hankkinu myös omakustanteisesti itse.”*

Tietynlaisena rajoitteena osaamisen kehittämislle toimi myös tiedon paljous tai ammatin laajuus. Haastateltavat kertoivat, että eläinlääkärin ammatissa ei voi osa-ta kaikkea, vaan tulee valita kehittääkö osaamistaan laajasti ja pintapuolisemmin vai syvemmin ja kapea-alaisemmin. Tällä tarkoitettiin, että voi joko erikoistua ja kehittyä yhdessä asiassa todella hyväksi tai valita kehittyvänsä yleisemmin mones-sa asiassa, jolloin osaamista ei voi kehittää yhtä korkealle tasolle.

H1: *"Nii siis eihä sisäist koulutust voi pitää niinku, siis lähinnä niillä haetaan niinku että kaikilla on sellanen perusosaaminen tiettyihin asioihin ja sitte käydään läpi semmosii tiettyi vähän niinku spesiaalempia osia, mut siis täähän on ihan hirveen laaja ala et jos mä teen [omaa erikoisalaa], ni jäähän mul iha hirveen iso osa kokonaa ulkopuolelle ja niin siin väistämättä käy, koska ei näin isoo alaa voi osata kaikkee hyvin."*

H5: *"Et kyl täällä varmast on just silleen että kun sä yhtä asiaa alat tekemään enemmän, ni kylhän siin väkiste tippuu niinku muuta pois."*

Todettiin myös, että on vaikeaa tai lähes mahdotonta kehittää osaamista sellaisissa asioissa, joita ei kohtaa työssään. Osaamisen kehittäminen vaatisi asian harjoittamista työssä säännöllisin väliajoin. Kaikkia asioita ei kuitenkaan ollut edes mahdollista harjoittaa säännöllisesti, sillä joitain harvinaisempia sairauksia tai "tapauksia" ei tule eläinlääkäriasemille viikoittain vaan esimerkiksi viiden vuoden välein.

## **5.6 Miten työssä osaamisen kehittämistä voitaisiin edistää?**

Eläinlääkäreiden osaamisen kehittäminen on kokonaisuudessaan hyvällä mallilla, mutta osaamisen kehittämistä voitaisiin silti viedä eteenpäin nykyisestä tilanteesta. Tässä osiossa tullaan käsittelemään koulutuksia, työssä oppimista ja vapaa-ajan osaamisen kehittämistä sen pohjalta, mikä eläinlääkäreiden kokemusten mukaan edistäisi työssä osaamisen kehittämistä.

Koulutuksiin osallistumista voitaisiin edistää sijoittamalla koulutukset työajalle vapaa-ajan sijaan. Koulutuksiin osallistumista voitaisiin avittaa myös lisäämällä Suomesta löytyvää koulutustarjontaa. Suomeen tarvittaisiin peruskurssien lisäksi enemmän syventäviä kursseja, joissa harjoitettaisiin myös käytännön taitoja. Lähempää löytyviin koulutuksiin ja kursseihin olisi eläinlääkäreiden mukaan myös helpompi osallistua ja lähempää löytyvät kurssit vähentäisivät lisäksi työnantajan koulutuskuluja ja näin ollen vähemmillä kuluilla voitaisiin osallistua useampaan koulutukseen.

Koulutustarjonnassa voitaisiin ottaa aikaisempaa paremmin huomioon osallistujan aikaisempi osaaminen. Tietyssä järjestyksessä käytävien kurssien ensimmäiset kurssit koettiin usein vain kertaavina, vaikka joskus ne myös päivittivät osallistujan tietoja ajan tasalle. Olennaisena osana koulutukseen osallistumisessa toimii tietysti myös koulutuksien laatu, koulutuksen vastaavuus suhteessa työtehtäviin ja koulutuksiin pääsy. Esimerkiksi yhdessä tapauksessa koulutus oli jouduttu jättämään väliin, sillä kurssilla ei ollut tilaa. Osalle eläinlääkäreistä päiväraha tai muu rahallinen palkkio toimisi kannustimena koulutuksiin osallistumiselle.

Työssä oppimisen edistämisessä tulisi ensisijaisesti tarkkailla työyhteisöä. Työyhteisössä oppimiselle edellytyksenä toimii työpaikan ja kollegoiden tuki, kehittymismyönteinen ja auttavainen ilmapiiri ja erilaisten osaajien välinen kommunikatio. Tutkimushetkellä tutkittavat kokivat oman työyhteisönsä oppimisen toimivana, mutta ymmärrettiin, että työyhteisön ja siihen kuuluvien yksilöiden jatkuva oppiminen edellyttää oppimiselle edellytyksenä toimivien toimintojen ylläpitämistä. Työyhteisön kehittyminen vaatii lisäksi osaavia yksilöitä, jotka ovat halukkaita kehittämään osaamistaan. Työyhteisön kehittyminen hidastuu, mikäli työyhteisöön ei virtaa uusia tietoja ja taitoja jaettavaksi. Ei kuitenkaan tule väheksyä työyhteisössä jo olemassa olevan tiedon välittämistä työyhteisön jäseneltä toiselle. Tällaista osaamisen kehittämistä on muun muassa perehdytys, jota eläinlääkäreiden ammatissa on kokemusten mukaan vähän ja tämä vähäinen osuus painottuu erityisesti kollegoilta saatavaan apuun ja neuvoihin. Perehdytyksen toteuttamista siis ainakin voitaisiin kehittää.

*H6: "Aika vähäsesti [perehdytettiin]. Mä olin kesälomatuuraajana, et sitä kautta talo oli jo tuttu, kun mä tulin eläinlääkärin töihin, mutta tota ei ollu mitään että olis nyt viikkoa seurannu jonku varrella, vaan suoraa hommiin vaan."*

Eläinlääkäreiden työssä oppimisessa tulisi korostaa tiedon helposti saatavuutta. Eläinlääkäreille tiedon nopeasti ja helposti saatavuus on erityisen ratkaisevaa, sillä työtehtävät ja –tilanteet muuttuvat äkillisesti. Työpäivien aikana osaamisen kehittämiseksi on lisäksi niukasti aikaa, joten tiedot tai taidot tulee kyetä hankkimaan



nopeasti. Mikäli kyse ei ole akuutista tilanteesta, toinen vaihtoehto olisi raivata aikaa osaamisen kehittämiseksi vapaa-ajalta. Vapaa-ajan osaamisen kehittäminen kuitenkin koettiin välillä raskaaksi ja se hankaloitti työ- ja vapaa-ajan erottamista, joten työntekijälle miellyttävämpää olisi saada osaamisen kehittämiseksi aikaa työpäiviin.

Kyseisessä työyhteisössä tietoa saatiin yksinkertaisimmin kollegalta, mutta merkittävänä uuden tiedon lähteenä toimii myös kirjat, tietokannat ja internet. Tutkimushetkellä uutta tietoa oli saatavilla helposti ja riittävästi. Yrityksen yhteistä tietokantaa ja työpaikalta löytyvää kirjallisuutta hyödynnettiin paljon, joten työssä oppimisen edistämiseksi tietokantaa ja kirjallisuutta olisi tärkeää tulevaisuudessa ylläpitää, mahdollisesti laajentaa ja päivittää. Kirjallisuudesta ja tietokannoista saadaan suurin hyöty irti, mikäli työyhteisön jäsenet auttavat toisiaan tiedon hankinnassa ja etsimisessä.

Kokonaisuudessaan osaamisen kehittämisessä tulisi keskittyä aikaisempaa enemmän ”henkilökohtaisten resurssien” kehittämiseen. Tällä hetkellä monet oppivat asiakaspalvelun tai esimerkiksi paineensietämisen töissä tai sanoivat ”luontaisesti” omaavansa näitä kykyjä. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että kaikilla näitä taitoja ei löydy entuudestaan vaan koulutuksien olisi hyvä valmistaa myös tällaisiin työelämän tarpeisiin. Haastateltavatkin nostivat esille, että olisi hyvä jos jo koulutuksessa tulisi ilmi asiakaspalvelun merkitys. Myös muiden henkilökohtaisten resurssien, kuten stressinsiedon sekä tunteiden hallinnan ja -tunnistamisen kehittämiseen toivottiin jonkinlaista tukea. Henkilökohtaisten resurssien kehittäminen auttaisi eläinlääkäreitä varmasti selviämään monista työn haasteista, sillä monien työtehtävien suorittamiseen vaikuttaa se, kuinka osaavasti eläinlääkäri hyödyntää erilaisia henkilökohtaisia resurssejaan. Koettiin, että koulutus ei anna vielä kaikkia valmiuksia henkilökohtaisten resurssien käyttöön, mutta nykyaikana asiaan on alettu kiinnittämään enemmän huomiota. Henkilökohtaisten resurssien kehittämisessä voitaisiin keskittyä erityisesti asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen ja sen tukemiseen, sillä se nähtiin ammatin haasteena ja tulevaisuudessa entistä merkittävämpänä kykynä.

H4: *"Ei, ei välttämättä niinku [koulutus ei anna kaikkia valmiuksia]. Paljon se on varmasti persoonasta kiinni, et kyl mä luulen et siihen jonku verran enemmän nykyään kiinnitetään huomiota..."*

Osaamisen kehittämistä edistäisi edellä mainittujen taitojen lisäksi taitojen ylläpitäminen, jotta taidot eivät "häviä" niiltä osa-alueilta, jotka eivät kuulu eläinlääkärin päivittäisiin toimiin ja työtehtäviin. Taitojen ylläpitäminen näillä osa-alueilla oli tärkeää, sillä kokemusten perusteella taitoja ei ollut mahdollista ylläpitää, mikäli jotain tiettyä taitoa ei käyttänyt työssään säännöllisin väliajoin. Suuren klinikan etuna, mutta toisaalta myös hieman vaikeutena nähtiin juurikin vahva jakautuminen eri pieneläinlääketieteen aloihin. Positiivisena puolena nähtiin mahdollisuus työskennellä ja kehittyä oman kiinnostuksen kohteen parissa. Toisaalta pieneen osa-alueeseen erikoistumisen koettiin kaventavan osaamiskenttää ja riskinä nähtiin osaamisen heikentyminen muilla osa-alueilla. Etenkin heti valmistumisen jälkeisen erikoistumisen ongelmana nähtiin se, että vastavalmistunut eläinlääkäri ei vielä voi tietää, mihin haluaa erikoistua ja peruskokemuksen kartuttaminen jää tällöin vähäiseksi. Osaamisen kehittämisen edistäjänä, mutta toisaalta myös hidasteena toimii siis vahva erikoistuminen eläinlääketieteen erityisaloihin.

H2: *"Mä tykkäisin kans hirveesti tommosest [erikoisalasta], mut et se vaatis aika paljon. Et se vaatis sit sen et sä teet sitä työtä ja se on sit kuitenkin sil tavall et en itse tykkää siitä yövalvomisesta tai semmosesta, et se on niinku siinä. Mut et tykkäisin, et se kiinnostais siinä kovasti, mut et tota käytännössä tulee niinku vastaan nää aikataulut ja muut et ei halua niinku tehdä niihin aikoihin töitä kun se tavallaan olis tarjolla."*

## 5.7 Osaamisen kehittäminen eläinlääkäreiden työssä

Eläinlääkäreiden työssä osaamisen kehittäminen koostuu koulutuksista ja työssä oppimisesta, mutta myös osaamisen kehittämisestä vapaa-ajalla. Koettiin, että näitä kaikkia tarvitaan osaamisen kehittämiseksi ja eläinlääkäreiden oli vaikeaa nostaa mitään näistä tärkeimmäksi. Koulutuksissa, työssä oppiessa ja vapaa-ajalla kehittyivät eri osaamisen osa-alueet. Koulutuksista hankittiin teoreettinen pohja, mutta tämä teoria sisäistettiin vasta työtä tehdessä. Koulutuksesta saatiin myös tietynlainen rohkeus yrittää asioita ja täten kouluttautuminen edisti myös työssä oppimista. Kliinisiä taitoja opittiin koulutuksessa, että työssä. Asiakaspalvelun osaaminen kehittyi erityisesti työtä tehdessä. Vapaa-ajalla osaamista taas kehitettiin asioissa, joihin ei työpäivän aikana ollut aikaa syventyä.

Tutkitulla eläinlääkäriasemalla osaamisen kehittämistä tuettiin rahallisesti ja työpaikalle oltiin onnistuttu luomaan osaamisen kehittämistä tukeva ilmapiiri ja työyhteisö. Eläinlääkäreiden kokemusten mukaan heiltä ei puutu resursseja osaamisen kehittämistä varten, mutta luonnollisesti osaamisen kehittämistä rajaa aika ja oma jaksaminen. Useamman työntekijän pitkä työura samassa yrityksessä kertoo varmastikin yleisestä tyytyväisyydestä työpaikkaan, mutta myös osaamisen kehittämisen toimivuudesta. Taulukko 1 tiivistää eläinlääkäreiden kokemukset eri työssä osaamisen kehittämistavoista. Jokaisesta työssä osaamisen kehittämistavasta on listattu heikkoudet ja vahvuudet sekä edistämisen mahdollisuudet. Resursseihin on kirjattu osaamisen kehittämistä edistäviä resursseja ja mahdollisia resurssien puutteita.

Taulukko 1. *Eläinlääkäreiden työssä osaamisen kehittämisen tavat ja niiden vahvuudet, heikkoudet, resurssit ja edistämismahdollisuudet eläinlääkäreiden kokemusten mukaan.*

Työssä osaamisen kehittämistavat ->	Koulutukset	Työssä oppiminen	Osaamisen kehittäminen vapaa-ajalla
<b>Vahvuudet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eläinlääkäreiden oman erikoisalan eläinlääketieteellisen osaamisen kehittäminen</li> <li>- Erityisesti teoreettisen tiedon kehittäjä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työtehtäviin liitännäisten tietojen ja taitojen monipuolinen kehittyminen</li> <li>- Asiakaspalvelun, käytännön taitojen ja kliinisten taitojen oppiminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoreettisen tiedon syventäminen omia mielenkiinnon kohteita ja työtehtäviä mukaillen</li> </ul>
<b>Heikkoudet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tukee heikosti asiakaspalvelun tai muiden henkilökohtaisten resurssien kehittämistä</li> <li>- Käytännön harjoitusten saaminen ja muiden kuin ”peruskurs-sien” käyminen vaatii usein ulkomaille lähtemistä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oppiminen rajautuu työtehtävien mukaisesti</li> <li>- Työyhteisöstä avun saaminen edellyttää osaavia kollegoita ja pienemmillä eläinlääkäriasemilla kollegoiden tukea ei välttämättä ole saatavilla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vapaa-ajalla osaamisen kehittäminen on voimia vievää</li> <li>- Elämäntilanne vaikuttaa suuresti siihen, paljonko aikaa osaamisen kehittämiseen voidaan käyttää</li> </ul>
<b>Resurssit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yritykseltä rahallista tukea saatavilla</li> <li>- Yritys kannustaa koulutukseen osallistumiseen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työpäivissä liian vähän aikaa kehittää osaamista, joten aika rajaavana resurssina</li> <li>- Työyhteisö toimii vahvana tukirankana</li> <li>- Työpaikalla tarjolla kirjoja ja pääsy tietokantaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työpaikka tukee materiaalien kuten kirjojen hankinnassa</li> <li>- Rajaavana resurssina aika, jaksaminen ja erilaiset elämäntilanteet</li> </ul>
<b>Kuinka tällaista osaamisen kehittämistä voitaisiin edistää?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koulutustarjonnan lisääminen</li> <li>- Koulutusten tuominen lähemmäs oppijoita</li> <li>- Koulutuksien ajankohdan muuttaminen työaikoihin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työyhteisön kommunikointia ja tiedon kulkua on ylläpidettävä</li> <li>- Työpäiviin tulisi saada lisää aikaa osaamisen kehittämiseksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työntekijäystävällisintä olisi siirtää vapaa-ajan osaamisen kehittämistä työaikaan</li> <li>- Pohjana toimii motivoitunut ja innostunut eläinlääkäri</li> </ul>

Osaamisen kehittäminen kuuluu kiinteänä osana eläinlääkäreiden työhön ja osaamisen kehittämisen taustalla toimii halu oppia ja kehittyä paremmaksi. Kokemattomien ja kokeneiden eläinlääkäreiden halu kehittää osaamista kumpusi hieman erilaisista lähtökohdista. Nuoremmilla ja kokemattommilla eläinlääkäreillä osaamisen kehittämiseen motivoi erityisesti oma into ja halu erikoistua ja kehittää taitoja. Osaamisen kehittämiseen johti usein työtehtävät, joista selviäminen vaati osaamisen kehittämistä. Kokeneemmat eläinlääkärit taas kokivat, että osaamisen kehittäminen on keino pitää yllä intoa ja kiinnostusta ammattia kohtaan. Lisäksi kokeneilla ei ollut enää tarvetta kehittää perustaitoja, vaan osaamista kehitettiin usein haastavissa tilanteissa, joissa osaamisen kehittämiselle tuli konkreettinen tarve. He etsivät haasteita ja paikkoja osaamisen kehittämiselle jopa tarkoituksella työskentelemällä joskus myös muissa tehtävissä kuin omassa erikoisalassaan.

Vaikka osaamisen kehittäminen kuuluu osaksi eläinlääkäreiden työtä, ei kyse tosiaan ole työnantajan vaatimuksesta, vaan halu osaamisen kehittämiseen lähtee eläinlääkäreistä itsestään. Toisaalta osaamisen kehittäminen koettiin alalla pärjäämisen vaatimuksena, joten voitaisiin ajatella, että osaamisen kehittämisen taustalla ei täysin ole pelkkä oma motivaatio ja halu kehittyä. Alan vaatimusten ja kehittymishalun lisäksi eläinlääkäreillä on vahva tahto pärjätä, onnistua ja saada onnistumisen kokemuksia. Osaamisen kehittämisen taustalla nähtiin yksilön aktiivisuus.

H1: *"Siis, meidän alahan on sellanen jolla on ehdottoman välttämätöntä olla itse aktiivinen. Siis kukaan ei tule tarjoamaan, paitsi nyt meillä tätä sisästä koulutusta, mut ei läheskään kaikis paikois oo minkäänlaist sisäistä koulutusta, et se että se on niinku kaikki kehittyminen on niinku tasan itsestään kiinni. Omasta halusta, motivaatiosta. Osa koulutuksistahan on siis semmosia, jotka työnantaja maksaa, mut osa on sit semmosii jotka menee omast pussist jos halua jatkokouluttautua."*

H2: *"Mua motivoi ehkä oma mielenkiinto asioit kohtaan ja haluun niinku et se, jos tulee paljon niit tilanteit et sä oot taas, et hitsi mä en taas tiedä et mitä täs pitäis tehdä, ni sit se turhautuminen siihen. Et sit sä haluut niinku oppii paremmaksi. Palvella niinkun paremmin."*

Haastateltavan H2 kommentti ”palvella niinkun paremmin”, johtaa juurensa jälleen siihen, kuinka ammatin vaatimusten taustalla nähdään asiakas. Koulutuksista puhuttaessa asiakaspalvelun kehittäminen ei kuitenkaan nouse yhtä suureen rooliin kuin muu osaaminen, vaikka asiakaspalvelua pidettiin yhtenä tärkeimpänä osaamisen osa-alueena. Asiakaspalvelu ja asiakkuus voitaisiinkin nostaa yhdeksi tämän hetken suurimmaksi haasteeksi eläinlääkärialalla: Asiakkaat vaativat enemmän ja vaatimusten kasvu vaikeuttaa usein myös itse asiakaspalvelutilannetta. Asiakaspalvelua kehitettiin yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta ainoastaan kokemuksen kautta ja kouluttautumisessa keskittyminen suuntautui eläinlääketieteellisen osaamisen kehittämiseen. Asiakaspalvelukoulutuksiin osallistumattomuus osalla johtuu siitä, että asiakaspalvelukoulutus koettiin turhaksi tai ainakin vähemmän hyödylliseksi kuin muut koulutukset.

*H2: ”Nii, no mä en ehkä niit oo kokenu kovin hyödylliseks, ku mä en oo niihin osallistunu et enemmän sit oon yrittäny panostaa niihin niinkun omaan ammattiin liittyviin koulutuksiin et tota.”*

Osaamisen kehittämisen ei tulisi eläinlääkäreiden mukaan rajoittua pelkkään muutoksiin vastaamiseen, vaan jatkuva itsensä kehittäminen nähtiin elintärkeänä. Osaamisen kehittämistä tulisi eläinlääkäreiden mukaan olla enemmän, vaikka rajoittavimmaksi tekijäksi tällä hetkellä koettiin aika. Osaamisen kehittämistä ei ainakaan haluta vähentää nykyisestään.

*H3: ”No aina sitä vois mun mielest olla enemmän. Mun mielest aina voi kaikes, vaik olis kuinka mont vuotta tehny työtä ja olis erikoistunu ja muuta ni aina voi kehittyä ja oppia, et mun mielest sitä ei voi ikin olla liikaa.”*

*H6: ”No ei ainakaan vähempää. Enemmänkin vois olla, et ei se ainakaan mua haittais käydä vieläkin enemmän kouluttautumas ja tota noinni kehittää sitä osaamista, et kyllä se on tärkeätä.”*

## **6 Pohdinta**

### **6.1 Tulosten tarkastelu**

#### **6.1.1 Vertailua aikaisempiin tuloksiin**

Tutkitun eläinlääkäriaseman kokemukset osaamisesta ja osaamisen kehittämisestä puoltavat vahvasti aikaisempien tutkimuksien tuloksia. Eläinlääkäreiden osaamisesta erottui aikaisempien havaintojen (Hanhinen 2010, 48, 142; Rytönen 2011, 9; Viitala 2005; 114—115) tapaisesti tiedot, taidot ja asenteet. Samankaltaisten osaamisen osa-alueiden havaitsemisen lisäksi tämä tutkimus komppaa ajatusta, että työssä osaaminen on vahvasti yhteydessä oppijan työympäristöön ja sosiaaliseen ympäristöön (Viitala 2005, 113; Rytönen 2011, 9).

Osaamisen taustalla toimii oppiva yksilö, jonka oppimisprosessin toiminnalle on merkityksellistä riittävät resurssit ja puitteet (Viitala 2001, 135—146). Eläinlääkärit kokivat, että yleisesti ottaen heillä oli riittävät resurssit osaamisen kehittämistä ajatellen, mutta rajaavana tekijänä toimii luonnollisesti aika. Kouluttautuminen, työssä oppiminen ja vapaa-ajalla osaamisen kehittäminen vaativat erilaisia resursseja toimiakseen.

Eläinlääkäreiden osaaminen on ehdottomasti eläinlääketieteellistä asiantuntijuutta. Asiantuntijan osaamisessa otetaan huomioon tietyille ammatille tai profession olennaiset toimintatavat ja työhön asennoituminen (Friman 2004, 32—33). Eläinlääkärit, kuten muutkin asiantuntijat toimivat osana asiantuntijakulttuuria, jossa he luovat työn sisällöt, käsitykset työn sisällöistä ja työn kehittämisestä (Haapakoski 2002, 113—116). Eläinlääkärin osaamiset voitaisiinkin jakaa lääketieteen asiantuntijan seitsemän roolin alle. Lääketieteellisen asiantuntijan roolit ovat seuraavat: 1) lääketieteen asiantuntija, 2) ammattilainen, 3) terveydenedistäjä 4) tutkija, 5) kommunikoiija, 6) yhteistyökumppani ja 7) toiminnanohjaaja (Frank 2005, 9—23). Seuraavilla sivuilla on esiteltynä eläinlääkäreiden osaamiset jaoteltuna lääketieteen asiantuntijan rooleihin.

- 1) Lääketieteen asiantuntijana eläinlääkäri hallitsee eläinlääketieteellisiä tietoja ja taitoja. Eläinlääkärin tulisi tietojensa ja taitojensa pohjalta osata tunnistaa eläimen sairaudet ja taudit oireiden perusteella. Oireiden tunnistamisen jälkeen eläinlääketieteen osaaja hoitaa eläimen kokonaisvaltaisesti ja omaa taidot käsitellä eläintä. Kliinisten taitojen lisäksi eläinlääkärillä on ammattitaitoinen asenne asiakasta, potilasta ja kollegoita kohtaan.
- 2) Ammattilaisena eläinlääkärin tulee huolehtia oman osaamisensa tasosta. Asiakaspalvelussa ammattilaisen tulisi pitäytyä ammattimaisen käytöksen rajoissa, tukea asiakasta, hoitaa potilasta asianmukaisesti ja hillitä omaa käytöstä tarvittaessa.
- 3) Terveystiedon edistäjänä eläinlääkärin tehtävänä on edistää eläimen terveyttä ja tätä kautta suojata myös ihmisiä eläimien kantamilta taudeilta ja sairauksilta. Terveystiedon edistäjän yhtenä tavoitteena on myös ennaltaehkäistä sairauksia ja huolehtia työympäristön turvallisuudesta.
- 4) Tutkijana eläinlääkäri kehittää osaamistaan elinikäisesti ja hakee palautetta sekä tukea työyhteisöstään. Uutta tietoa hankkiessaan tutkija on kriittinen lähteiden suhteen. Lisäksi tutkijalle on ominaista opettajamaiset roolit, kuten palautteen antaminen, yhdessä oppiminen ja ohjeistuksien antaminen.
- 5) Kommunikoijan rooli näkyy eläinlääkäreillä erityisesti asiakaspalvelussa, jossa tulisi keskittyä asiakaslähtöisyyteen, avoimeen kommunikointiin ja vuorovaikutteisuuteen. Kommunikointitilanteessa eläinlääkärin pitäisi olla myös joustava, mutta tarvitaan myös rohkeutta päättää asioista ja taitoa toimia tehokkaasti. Potilaita hoidettaessa on tärkeää pitää yhteyttä kollegoihin.
- 6) Yhteistyökumppanina eläinlääkäri jakaa osaamistaan ja taitojaan työyhteisössä. Muiden mielipiteitä tulisi arvostaa ja tärkeää on myös pitää huolta omista vastuualueista. Yhteistyötä eläinlääkärit tekevät kollegoiden ja asiakkaiden kanssa.



- 7) Toiminnan ohjaajan piirteitä eläinlääkäriin työssä ovat asioiden ja ihmisten ohjaaminen. Asiaohjaamiseen kuuluu muun muassa hoidon laadun ylläpitäminen, palveluiden hinnoittelu ja markkinointi. Ihmisten ohjaamisessa keskeistä on ajankäytön hallinta, asiakkaan ohjeistaminen ja neuvonta sekä tarvittaessa myös kollegan ohjaaminen.

Lääketieteen asiantuntijuuden useassa roolissa korostuu osaamisen ja osaamisen kehittämisen tärkeys asiantuntijuuden rakentumisessa. Työssä osaamisen kehittäminen voitaisiin tässäkin tutkimuksessa jakaa kahteen päälinjaan Heikkilä ja Mäkisen (2001) tavoin, joiden mukaan työssä osaamisen kehittäminen koostuu hetkellisestä työskentelystä koulutuksen parissa ja työssä oppimisesta työpaikalla. Näiden kahden osa-alueen lisäksi tässä tutkimuksessa esille nousi osaamisen kehittäminen vapaa-ajalla.

Koulutusta eläinlääkäreille järjestetään paljon (Eläinlääkäreiden täydennyskoulutuksen tuotekehityshanke 2010, 17—19) ja se kävi ilmi myös tämän tutkimuksen haastatteluista. Eläinlääkäreiden täydennyskoulutuksen tuotekehityshanke (2010, 17—19) loi pohjan sille, mitä eläinlääkäreiden koulutuksilta voidaan odottaa. Hankkeen mukaan eläinlääkäreistä suurin osa piti täydennyskoulutuksia ajankohtaisena, tarpeisiin vastaavana ja asiantuntijoita parhaina mahdollisina. Hintalaatu-suhteeseen ja koulutuksien laajuuteen oltiin melko tyytyväisiä. Aikaisempien palautteiden perusteella koulutuksien toivottaisiin sijaitsevan lähempänä ja koulutusmarkkinat koettiin suppeana ja heikosti markkinoituna. Mieluiten eläinlääkärit osallistuivat yksittäisiin koulutuspäiviin ja vähiten suosiota sai pidemmät useamman vuoden mittaiset erikoistumiskoulutukset. Saman suuntaisia kokemuksia koulutuksista kertoivat tähän tutkimukseen osallistuneet eläinlääkärit. Ajatus koulutuksiin osallistumisesta johti juurensa koulutuksien ajankohtaisuuteen ja työssä tarvittavien taitojen kehittämiseen. Kouluttautumisen avulla pyrittiin pysymään perillä nykyaikaisista tutkimuksista ja hoitotavoista. Lisäksi koulutuksista saatiin muitakin uusia tietoja ja taitoja, joiden kautta työtä haluttiin sujuvoittaa. Palautetta markkinoiden suppeudesta voidaan yhä pitää aiheellisena kahdesta syystä: 1) Kouluttautuminen kohdistuu lähes ainoastaan eläinlääketieteellisen osaamisen kehittämiseen, mutta esimerkiksi asiakaspalvelua harvoin kehitetään koulutuksissa. 2) Suomessa koulutustarjonta rajautuu lähes ainoastaan ”peruskursseihin” ja

vaativampia, syvällisempiä koulutuksia haetaan ulkomailta. Lähellä sijaitsevia koulutuksia siis on tarjolla, mutta moni ei kokenut Suomessa järjestettäviä kursseja riittävän haasteellisina. Suomen koulutustarjonnan suppeus selittää mahdollisesti sitä, miksi eläinlääkärit eivät aikaisemmassa tutkimuksessa olleetkaan täysin tyytyväisiä koulutuksien sijaintiin. Tässä tutkimuksessa eläinlääkärit kuvailivat koulutusten hintaa kalliiksi, mutta koettiin että koulutukset olivat hintansa arvoisia eli hinta-laatusuhde nähtiin aikaisemman tutkimuksen tapaan kohtuullisena. Kalliit hinnat koettiin kohtuullisina osin varmasti myös siksi, että työnantaja tuki rahallisesti kouluttautumista. Aikaisempien tutkimusten tapaan koulutuksista suosituimpia olivat yhä lyhyimmät päivän tai muutaman päivän mittaiset koulutukset. Vähiten osallistuttiin useamman vuoden kestäviin erikoistumiskoulutuksiin.

Erikoiseläinlääkäriin erikoistumiskoulutukseen vähäistä osallistumishalukkuutta voisi selittää erikoistumiskoulutuksien liika laajuus. Suuri osa eläinlääkäreistä oli ”erikoistunut” tai pikemminkin perehtynyt johonkin tiettyyn alaan eläinlääketieteen saralla erillisten kurssien tai koulutusten avuin. Erikoistumiskoulutukseen osallistumista ei nähty aina ideaalina, sillä erikoistumiskoulutus koettiin liian laajana kokonaisuutena. Yksi haastateltava nostikin esille erikoistumiskoulutuksen laajuuden ja ainakin hänen kohdallaan erikoistumiskoulutuksen laajuus johti siihen, että hän koki kannattavammaksi osallistua vain yksittäisiin koulutuksiin ja erillisille kursseille. Liialla laajuudella tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että erikoistuminen tarkoittaisi erikoistumista pieneläinlääketieteeseen, kun taas toivottaisiin, että pieneläinlääketieteen sisällä olisi mahdollista keskittyä pienempiin osa-alueisiin kuten hampaisiin tai kirurgiaan. Pienempiin osa-alueisiin erikoistumiskoulutuksen pilkkominen palvelisi eläinlääkäriin mukaan myös paremmin tämän hetkisiä työelämän vaatimuksia. Mahdollisesti erikoistumiskoulutuksen suurempi valinnaisuus ja entistä kohdentuneempi erikoistuminen johtaisi myös erikoistumisien lisääntymiseen yksittäisten koulutuksien suorittamisen sijaan.

*H6: ”Joo, kyllä, et tutkinto on vaan niin et pieneläimiin erikoistuminen. Jonkun verran voi ilmeisesti painottaa sitä omaa kiinnostuksen kohteen mukaan, mut varsinainen tutkinto on vaan pieneläimien erikoiseläinlääkäri, et se ei oo sen pilkotumpi. Ku sit ku miettii vaikka ihmispuolella, mis on tosi suppeat ne erikoistumisalat, ni ehkä vähän kaipais sitä meillekki, et sitä kavennettais. Sit se*

*motivois itteeki ehkä siihe koulutukseen hakeutumaan, et täl hetkel se tuntuu ainaki itelle liian laajalta palalta et se oikeesti palvelis sitte mun niinku työuraa.”*

Koulutuksien lisäksi tutkittavat eläinlääkärit kehittivät osaamistaan työssä oppimalla. Tähän tutkimukseen osallistuneiden eläinlääkäreiden työssä oppiminen koostui sosiaalisesta oppimisesta, itsenäisestä opiskelusta ja työn kautta oppimisesta. Sosiaaliseen oppimiseen sisältyy kollegoiden väliset neuvon- ja avunannot, keskustelut ja muut tietoa tai taitoa eteenpäin vievät sosiaaliset tilanteet, kuten koulutustilaisuudet, tiimien palaverit ja työyhteisön ulkopuoliselta henkilöltä avunsaaminen. Itsenäinen tiedonhaku, lukeminen ja käytännön harjoittelu koostavat työssä oppimisen itsenäisen opiskelun ulottuvuuden. Työn kautta opittiin arjen työtilanteissa, etenkin jos työtilanne oli jollain tapaa yllättävä, erikoinen tai poikkeava. Työn kautta opittiin työtehtäviin vahvasti liitännäistä osaamista. Tässä tutkimuksessa työssä oppiminen on jaettu erilaisiin osa-alueisiin, mutta yhtäläisyyksiä suunnitteluinsinöörien työssä oppimiseen voidaan löytää paljon. Suunnitteluinsinöörien työssä oppimista kuvaa parhaiten seuraavat kolme piirrettä (Collin 2005, 65—68): 1) oppiminen on satunnaista ja liittyy vahvasti työn tekemiseen, 2) jo opitut tiedot tukevat uuden tiedon rakentamista ja 3) työssä oppiminen on kollektiivista ja sidoksissa tiettyyn ympäristöön.

Eläinlääkäreiden työssä oppimiseen johti usein normaalia poikkeavat, uudet tai yllättävät tilanteet, joten oppimista voitaisiin sanoa satunnaiseksi ja vahvasti työhön liitännäiseksi. Työhön ja ympäristöön liitännäisyys näkyy myös siinä, että työssä oppiminen kehitti osaamista juurikin niillä osa-alueilla, jotka olivat läsnä eläinlääkäreiden päivittäisessä työssä. Osaamisen kehittäminen ja jopa ylläpitäminen koettiin vaikeaksi sellaisilla osa-alueilla, joita ei säännöllisin väliajoin kohdattu työssä. Kollektiivisuus oli eläinlääkäreiden mukaan kaikkein merkittävin osa työssä oppimista. Kollegoilta pyydettiin usein apua tai neuvoja ja osaava kollega koettiin jopa osaamisen kehittämisen edellytyksenä. On vaikeaa kehittyä, jos neuvoja ei ole tarjolla ja työstä ei saa palautetta. Työpaikalla sosiaalista oppimista tapahtui lisäksi tiimien palaverissa, sisäisissä koulutuksissa ja muun muassa arkipäivän keskusteluissa. Kollektiivinen oppiminen eli tässä tutkimuksessa sosiaaliset oppimistilanteet olivat yleisin keino kehittää oppimista työn ohessa. Työssä oppimisen

taustalla nähtiin myös kouluttautuminen, jossa opitut asiat rohkaisivat eläinlääkäreitä kokeilemaan uusia asioita myös työssä. Näin ollen voidaan todeta, että uusi tieto rakentuu vanhojen tietojen ja taitojen päälle.

Tuloksien perusteella voidaan todeta, että osaamista kehitetään reilusti ja monin keinoin, mutta ei välttämättä kaikilla osa-alueilla. Erityisesti henkilökohtaisten resurssien kehittäminen eläinlääkäreiden keskuudessa on vähäistä, vaikka tutkittavien eläinlääkäreiden kokemusten mukaan työssä vaikeimmaksi koettiin juurikin ne tilanteet, joihin vaikutti henkilökohtaisten resurssien hallinta. Henkilökohtaisia resursseja kuitenkin kehitettiin vain vähän, sillä esimerkiksi asiakaspalvelutaitoja, stressin- ja paineensietokykyä, kommunikointitaitoja tai tunteiden hallintaa pidettiin eläinlääkäreiden keskuudessa ”luontaisina” ominaisuuksina, joihin oli vaikeaa vaikuttaa koulutuksien avulla. Koulutuksien avulla asiakaspalvelutilanteisiin varautuminen nähtiin vaikeana, sillä asiakaspalvelutilanteet koettiin hyvin ennalta-arvaamattomina ja muuttuvina, kun taas koulutus nähtiin hyvin staattisena kokonaisuutena. Henkilökohtaisten resurssien kehittäminen ei kuitenkaan luultavasti olisi eläinlääkäreiden keskuudessa turhaa sillä 2015 todettiin (Mastenbroek ym. 2015), että henkilökohtaisten resurssien kehittämiseen keskittyvälle kurssille osallistuneet eläinlääkärit olivat kurssille osallistumisen jälkeen itsevarmempia, vähemmän stressaantuneita ja ajattelivat optimistisemmin. Lisäksi osallistuneiden kommunikointi taidot parantuivat, asiakkaiden ja kollegoiden kanssa työskentely helpottui, he ottivat entistä enemmän vastuuta asioita ja selvisivät aikaisempaa suuremmista työmääristä. Henkilökohtaisten resurssien kehittämistä ei siis tulisi laiminlyödä ja jättää taitoja ”luontaisuuden” varaan. Toivon mukaan tulevaisuudessa eläinlääkäreiden pohjakoulutus ja lisäkoulutukset ottaisivat nykyistä enemmän huomioon henkilökohtaisten resurssien kehittämisen. Henkilökohtaisten resurssien kehittämisen tarpeesta kertoo myös mahdollisesti se, että jonkin tasoisesta työuupumuksesta kärsii 42 prosenttia eläinlääkäreistä (Reijula ym. 2018, 29, 33).

### 6.1.2 Asiakkuuden merkityksen nousu

Asiakaspalvelun koettiin olevan ensisijainen taito eläinlääkäreiden osaamisvaatimuksista keskusteltaessa. Kuitenkin vain yksi haastateltavista oli saanut koulutusta asiakaspalveluun liittyen ja kaikkien haastateltavien kertomuksista asiakaspalvelutilanteet nousivat esille työn haastavimpina tilanteina. Asiakaspalvelun haastavuus ja siihen liittyvät tilanteet olivat monille yllätys koulusta työelämään siirryessä, sillä eläinlääkäreiden mukaan pohjakoulutus ei kokemusten mukaan anna täysiä valmiuksia asiakkaan kanssa toimimiseen. Kaikkeen ei koulutuksen avuin eläinlääkäreiden kokemusten perusteella voida varautuakaan, sillä asiakastilanteet koettiin ennalta-arvaamattomina ja muuttuvina. Jokainen asiakas on yksilö ja erilaisten ihmisten kanssa tulee toimia eri tavoin.

Asiakkaan ja eläinlääkärin välisiin kitkatilanteisiin johti usein asiakkaiden korkeat vaatimukset tai palveluista aiheutuvat maksut. Asiakkaiden korkeiden vaatimusten taustalla nähtiin asiakkaiden tietämyksen lisääntyminen, asiakkaiden valmius käyttää enemmän varoja lemmikeiden hoitoon ja epärealistiset odotukset hoidon etenemisestä tai palvelusta aiheutuvista maksuista. Eläinlääkäreiden mukaan asiakas odottaa eläinlääkäriltä nykypäivänä entistä laadukkaampaa hoitoa ja aina edes onnistunut hoito ei riitä, vaan asiakaspalvelukokemuksen on oltava miellyttävä. Tärkeille lemmikeille halutaan eläinlääkäreiden mukaan parasta, mutta asiakas ei kuitenkaan aina näe sitä, mikä on mahdollista ja mikä ei. Eläinlääkäreiden kokemusten mukaan kitkatilanne saattoi joissain tilanteissa johtua myös kommunikoinnissa tapahtuneesta virheestä. Haastatteluissa ei noussut ilmi, että vaikeudet asiakkaan kanssa johtuisivat eläinlääkärin omasta käyttäytymisestä tai toiminnasta.

Eläinlääkäreiden kokemus asiakkaiden vaatimuksien noususta ei varmastikaan ole tuulesta temmattu, sillä asiakkaiden vaatimukset muuttuvat jatkuvasti ja asiakkaan vaatimukset vaikuttavat yhä enemmän markkinoiden toimintaan (Hannus 2004). Helmisen (2017, 214—215) mukaan asiakkuuden vaatimuksiin on jo nyt pyritty vastaamaan ketjuuntumisella, jolla pyritään vaikuttamaan palveluiden tehokkuuteen, laatuun ja monipuolisuuteen. Tutkittu eläinlääkäriasemakin oli hyödyntänyt ketjuuntumista ja ketjuuntumisen hyödyt näkyivät muun muassa erilais-

ten osaajien suurena määränä ja työtilojen kehittymisenä. Erityisesti erikoisosaajien suuren määrän nähtiin auttavan asiakkaiden vaatimuksiin vastaamisessa, mutta asiakkaiden vaatimuksiin vastaamiseen tarvittaisiin yhä lisää tukea. Voisiko tämä apu olla juuri asiakaspalvelukoulutus tai muiden henkilökohtaisten resurssien kehittäminen?

Henkilökohtaisten resurssien kehittäminen voisi auttaa asiakkaiden kanssa toimimisessa. Näin voisi uskoa ainakin, jos otetaan huomioon henkilökohtaisia resursseja kehittäneiden eläinlääkäreiden kokemus siitä, että henkilökohtaisten resurssien kehittämisen jälkeen kommunikointi asiakkaiden kanssa oli sujuvampaa ja suhteet asiakkaisiin parantuivat (Mastenbroekin ym. 2015, 5—9). Koulutus siis voi antaa eväitä asiakkaiden kanssa toimimiseen, vaikka uskottiinkin taitojen ”luontaisuuteen”. Eläinlääkäreiden saaminen asiakaspalvelua koskeviin koulutuksiin voikin olla haastavaa koulutuksien hyödyllisyyden epäilemisen ja ajan puutteen takia. Positiivisesti asiakaspalvelu koulutuksiin suhtautui kuitenkin suurin osa, vaikka vain yksi haastatelluista eläinlääkäreistä oli osallistunut asiakaspalvelukoulutukseen.

Asiakkaan vaatimusten lisäksi työnantaja esittää usein vaatimuksen osaamisen kehittamisestä (Järvensivu 2010, 54—55). Eläinlääkärit eivät nähneet työnantajaa osaamisen kehittämistä vaativana, vaan koettiin, että osaamisen kehittäminen on paljolti kiinni itsestä. ”Alan vaatimukset” taas mainittiin monesti ja nähtiin, että alalla on kehitettävä ja päivitettävä osaamista, mikäli alalla haluaa pärjätä. Eläinlääkärit eivät kuitenkaan maininneet, mistä alan vaatimukset ovat peräisin, työnantajilta, asiakkailta vai ovatko ne alan muuttumisen seurausta?

### **6.1.3 Johtopäätökset**

Tutkitulla eläinlääkäriasemalla eläinlääkäreiden kokemukset osaamisen kehittamisestä olivat suhteellisen positiivisia ja osaamisen kehittäminen ei herättänyt eläinlääkäreissä montaakaan negatiivista ajatusta. Kokemukset osaamisen kehittämisen toimivuudesta voivat olla yhteydessä siihen, että osaamisen kehittämistä oli kyseisellä työpaikalla mietitty ja osaamisen kehittämistä varten oli luotu esi-

merkiksi koulutussuunnitelmia. Suuren aseman eläinlääkäreillä oli myös mahdollisuus kehittää osaamistaan omien kiinnostuksen kohteiden mukaisesti ja myös työssä annettiin mahdollisuus erikoistua omaan erityisalaan. Erilaisia kokemuksia voisi löytyä pienemmiltä eläinlääkäriasemilta, joissa eläinlääkäri toimii moniosajana, eikä osaamisen kehittäminen ja työ kohdistu vain kapeaan erikoisalaan. Tarvittaisiin kuitenkin lisätutkimusta, ennen kuin voidaan sanoa, että eläinlääkäriaseman osaamisen kehittämiskokemukset ovat positiivisempia siksi, että osaamisen kehittämistä tuetaan ja koulutuksia on suunniteltu.

Työssä osaamisen kehittämisessä yllättäväksi teemaksi nousi vapaa-ajalla osaamisen kehittäminen. Vapaa-ajalla osaamista kehitettiin usein sellaisissa asioissa, joita ei ollut mahdollista sisäistää työpäivän aikana. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi potilaiden erikoistapaukset, joihin vaadittiin syvempää perehtymistä ajan kanssa. Toisinaan haastateltavat kokivat osaamisen kehittämisen vapaa-ajalla raskaaksi, eteenkin perheellisten eläinlääkäreiden keskuudessa, sillä osaamista kehitettiin muun muassa lasten nukkumaan käymisen jälkeen. Koettiin, että osaamisen kehittämistä siirtyy vapaa-ajalle, sillä monesti osaamista ei ehditty kehittämään työpäivien aikana. Osaamisen kehittämisen siirtyminen vapaa-ajalle hankaloittaa eläinlääkäreiden työ- ja vapaa-ajan erottelemista, joten työntekijäystävällisintä olisi saada eläinlääkäreiden työpäiviin aikaa kehittää osaamista. Tämä voi kuitenkin koitua haasteeksi, sillä viime vuosina työn tahti, vaativuus ja töiden määrä on ollut kasvussa (Salmi & Lammi-Taskula 2014, 38, 49).

Vapaa-ajalla osaamisen kehittäminen nähtiin eläinlääkäreiden keskuudessa kahdella tavoin: ”pakkona” tai ”oletuksena”, mutta myös ”työn suolana”, jonka ansiosta mielenkiinto työhön pysyi yllä. Haastateltavilla oli siis selkeä halu kehittää osaamista ja sitä oltiin valmiita kehittämään myös vapaa-ajalla, mutta toisaalta osaamisen kehittäminen oli myös vaatimus alalla pärjäämiseksi. Voisiko tämä mahdollisesti olla yhteydessä eläinlääkäreiden kokemaan uupumukseen ja väsymykseen (Reijula ym. 2018, 29, 33)? Tätä yhteyttä tukisi se, että osaamisen kehittämistä rajoittavimpana tekijänä koettiin aika, mutta silti ajateltiin, että osaamista tulisi kehittää entistä enemmän.

Koulutuksien hyödyllisyyttä ja tehokkuutta ajatellen olisi tärkeää ottaa huomioon osallistujan aikaisempi kokemus ja sen hetkinen osaamistaso. Monissa koulutuksissa etenemisvaatimukseksi oli asetettu helpompien koulutuksien suorittaminen ennen vaikeampiin koulutuksiin siirtymistä. Suurin osa haastateltavista koki tämän hieman työläänä, joskin helpommista kursseista oppi aina jotain uutta ja sai kertausta. Vaikeampiin koulutuksiin suoraan siirtyminen kuitenkin säästäisi paljon eläinlääkäreiden aikaa, vähentäisi kouluttautumiskustannuksia ja kehittäisi eläinlääkäreiden osaamista entistä tehokkaammin.

Tietotekninen osaaminen ei noussut haastatteluissa kovinkaan suureksi teemaksi, vaikka tietotekniikka oli selkeästi läsnä eläinlääkäreiden työtehtävistä keskusteltaessa. Tietoteknisen osaamisen kehittäminen nojautui työssä oppimisen varaan ja kukaan haastatelluista ei ollut kehittänyt tietoteknistä osaamistaan koulutuksissa. Tämä ei kuitenkaan tarkoittanut sitä, että eläinlääkäreiden työssä tietotekniset asiat seisoisivat paikoillaan. Uusia tietoteknisiä taitoja opittiin, vaikka niitä ei aina mainittu tietoteknisenä oppimisena, vaan tietotekninen oppiminen tuli esille toisen asian oppimisen sivussa. Opittiin esimerkiksi käyttämään uutta röntgenlaitetta, joka nähtiin lääketieteellisen osaamisen kehittämisenä, ei tietoteknisen osaamisen kehittämisenä. Toisaalta voidaan ajatella, että tällaisessa tilanteessa tietotekninen osaaminen oli jo riittävällä tasolla ja osaamisen kehittämisessä voitiin keskittyä toisen relevanttimman asian oppimiseen. Eläinlääkäreiden tietoteknisiä taitoja voitaisiin siis pitää mahdollisesti suhteellisen hyvällä tasolla, sillä osaamisen kehittäminen tai osaamisvaatimukset eivät useinkaan koskenut teknisten taitojen kehittämistä. Näin ei kuitenkaan voida suoraan ajatella, sillä mahdollisesti tietoteknistä osaamista kehitetään, mutta oppimisessa keskitytään samalla toiseen asiaan ja tietoteknisen osaamisen kehittäminen jää toissijaiseksi.

Alan naisistuesssa varteen otettavaa on haastattelussa esiin noussut kommentti siitä, miten naisen tulee olla miestä osaavampi todistaakseen olevansa osaava. Yksi haastateltavista koki, että heidän tulee todistaa osaamistaan enemmän kuin miespuolisten kollegoiden. Tämä tulisi huomioida erityisesti siksi, että kyse on naisistuvasta alasta (Ruohoniemi & Haga 2006, 172) ja eläinlääkäreiden jaksamisen on jo nyt todettu olevan kovilla (Reijula ym. 2018, 29, 33).



H2: *"No siis tuntuu et nykypäivänä vaaditaan enemmän ja tuntuu tässä niinku, täs meijän ammatis on tosi paljon naisia ja aika vähän miehiä, ni joskun tuntuu siltä että se asiakasvaatimus naiselle on suurempi kuin sille miehelle. Et niinkun se rooli on siinä ehkä. En tiedä onks tä mun oma, mut et tota et välil tulee semmosii et tuntuu et naiset niinkun, naisten työtä arvostellaan herkemmin."*

H2: *"Ehkä asiakastilanteis ja sit semmosista just et mitä niinkun on ittekki koulus opiskellu ja opiskelles ollu jo et tuntuu et ne miespuoliset opiskelijat saa helpommin asioita ja tuntuu tavallaan et naisten työssä nähdään helpommin vikoja."*

## 6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen tulokset keskittyvät vain kuuden eläinlääkärin työssä osaamisen kehittämisen kokemuksiin, joten tuloksien yleistämiseksi tarvittaisiin lisää vastaavanlaista tutkimusta muilta eläinlääkäriasemilta. Samaisen eläinlääkäriaseman tutkiminen antaisi luultavasti vain vähän uutta tutkimustietoa eläinlääkäreiden osaamisen kehittämisestä, sillä jo nykyisten kuuden haastateltavan vastaukset saturoivat toistensa kanssa. Samaisia tutkittavia voitaisiin kuitenkin myöhemmin tutkia uudelleen ja vertailla uusia tuloksia nykyisiin. Näin voitaisiin saada tietoa siitä, miten työssä osaamisen kehittämistä on työpaikalla edistetty.

Jatkotutkimuksilla voitaisiin etsiä ratkaisuja myös työssä osaamisen kehittämisestä löydettyihin ongelmiin. Miten esimerkiksi nykyajan muutoksiin varaudutaan, miten työpäiviin saataisiin lisää aikaa osaamisen kehittämiselle tai kuinka osaamisen kehittämisellä voitaisiin vastata asiakkaiden korkeisiin vaatimuksiin? Mielenkiintoista olisi tutkia myös sitä, mikä saa eläinlääkärit kehittämään osaamistaan. Tässä keskittyisin erityisesti osaamisen kehittämisen taustalta löytyvien syiden eroihin ja yhtäläisyyksin kokemattomampien ja kokeneiden eläinlääkäreiden välillä.

Hedelmällistä olisi tutkia toisen työyhteisön työssä osaamisen kehittämistä ja vertailla tästä saatuja tuloksia tämän tutkimuksen tuloksiin. Työyhteisöjen välillä voitaisiin ajatella olevan eroja ainakin työssä osaamisen kehittämiseen käytettävien resurssien suhteen, sillä tähän tutkimukseen haastatellut eläinlääkärit mainitsivat, että jotkin aikaisemmista työpaikoista eivät tukeneet osaamisen kehittämistä yhtä hyvin kuin nykyinen työpaikka. Jokaisella työpaikalla on myös erilainen työyhteisö ja osaamisen kehittämisen ilmapiiri. Työssä osaamisen kehittämiselle on eri työpaikoilla varmastikin myös erilaiset vaatimukset, sillä eri eläinlääkäriasemat voivat asettaa osaamiselle erilaisia vaatimuksia.

Naisistuvana alana eläinlääkärialaa olisi kiehtovaa tutkia myös naisten ja miesten osaamista ja työssä osaamisen kehittämistä vertaillen. Tässä tutkimuksessa kaikki haastateltavat olivat naisia ja näin ollen tarvittaisiin myös mieseläinlääkäreiden kokemuksia osaamisesta ja työssä osaamisen kehittämisestä.

## LÄHTEET

Alasoini, T. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Teoksessa Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö, 26—37.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74854/tak22015.pdf?seq#page=26> (Luettu 26.1.2019)

Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3:2, 77—101.

Collin, K. 2005. Experience and shared practice – Design engineers' learning at work. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social research* 261. University of Jyväskylä.

Collin, K. 2007. Työssä oppiminen. Teoksessa K. Collin & S. Paloniemi (toim.) *Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttänä*. Juva: PS-kustannus, 123—154.

Eduskunta. 2018. Eläinsuojelulain uudistaminen.

[https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen\\_oikeus/LATI/Sivut/elainsuojelulain-uudistaminen.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/elainsuojelulain-uudistaminen.aspx) (Luettu 27.1.2019)

Eläinlääketieteen opinto-opas 2017—2018. Kandiohjelman opinto-opas. University of Helsinki. Weboodi.

[https://weboodi.helsinki.fi/hy/vl\\_kehys.jsp?MD5avain=&Kieli=1&Opas=5356&Org=116714783&vl\\_tila=1&AukAikMaar=1](https://weboodi.helsinki.fi/hy/vl_kehys.jsp?MD5avain=&Kieli=1&Opas=5356&Org=116714783&vl_tila=1&AukAikMaar=1) (Luettu 30.1.2019)

Eläinlääketieteen opinto-opas 2017—2018. Licensiaatin koulutusohjelman opinto-opas. University of Helsinki. Weboodi.

[https://weboodi.helsinki.fi/hy/vl\\_kehys.jsp?MD5avain=&Kieli=1&Opas=5293&Org=116716892&vl\\_tila=1&AukAikMaar=1](https://weboodi.helsinki.fi/hy/vl_kehys.jsp?MD5avain=&Kieli=1&Opas=5293&Org=116716892&vl_tila=1&AukAikMaar=1) (Luettu 30.1.2019)

Eläinlääketieteellinen tiedekunta. 2019. Erikoiseläinlääkärin tutkinto.

<https://www.helsinki.fi/fi/elainlaaketieteellinen-tiedekunta/amatillinen-jatkokoulutus/erikoiselainlaakarin-tutkinto> (Luettu 23.5.2019)

Eläinlääkäreiden erikoistumiskoulutusta selvittävä raportti. 2009. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 17.  
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr17.pdf?lang=fi/> (Luettu 2.12.2018)

Eläinlääkäreiden täydennyskoulutus. 2019. Eläinlääketieteellinen tiedekunta.  
<https://www.helsinki.fi/fi/elainlaaketieteellinen-tiedekunta/ammattillinen-jatkokoulutus/elainlaakareiden-taydennyskoulutus> (Luettu 14.6.2019)

Eläinten hyvinvointikeskus. 2016. Eläinten hyvinvointi Suomessa. Kansallinen eläinten hyvinvointiraportti II. Helsinki: maa- ja metsätalousministeriö, Helsingin yliopisto ja Evira. [https://www.elaintieto.fi/wp-content/uploads/2016/06/Eläinten hyvinvointi Suomessa.pdf](https://www.elaintieto.fi/wp-content/uploads/2016/06/Eläinten_hyvinvointi_Suomessa.pdf) (Luettu 29.1.2019)

Eteläpelto, A. & Collin, K. 2004. From individual cognition to communities of practice Teoksessa P. A. Boshuizen, R. Bromme & H. Gruber (toim.) Professional learning: Gaps and Transitions on the Way from Novice to Expert. Kluwer Academic Publishers, Dordrecht, 231—250.

A European Area of Lifelong Learning. 2002. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Frank, J.R. (toim.) 2005. The CanMEDS 2005 Physician Competency Framework. Better standards. Better physicians. Better care. Ottawa: The Royal College of Physicians and Surgeons of Canada 2005.  
[http://www.ub.edu/medicina\\_unitateducaciomedica/documentos/CanMeds.pdf](http://www.ub.edu/medicina_unitateducaciomedica/documentos/CanMeds.pdf) (Luettu 20.2.2019)

Friman, M. 2004. Ammatillisen asiantuntijuuden etiikka ammattikorkeakoulutuksessa. Jyväskylä Studies Education, Psychology and Social Research 234. Jyväskylän yliopisto.

Haapakorpi, A. 2009. Sulkeuman ja neuvottelun ehdoilla – asiantuntija-aseman rakentuminen työelämässä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Haapakoski, A. 2002. Suuren ja pienen tarinan välissä – uusien asiantuntijaryhmien ammatillisen tiedon rakentuminen. Teoksessa Pirttilä I. & Eriksson, S. (toim.) Asiantuntijoiden areenat. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 105—118.

Hakkarainen, K., Lallimo, J. & Toikka, S. 2012. Kollektiivinen asiantuntijuus ja jaetut tietokäytännöt. Aikuiskasvatus 32 (4), 246—256.

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Väitöskirja.

Hannus, J. 2004. Strategisen menestyksen avaimet. Tehokkaat strategiat, kyvykkyudet ja toimintamallit. Jyväskylä: Protalent Oy.

Heikkilä, K. & Mäkinen, K. 2001. Different Ways of Learning at work. Teoksessa P. Sawchuk (ed.) 2nd International Conference on Researching Work and Learning in Calgary, Canada. Proceedings Book, 380–390.

Heikkilä, K. & Tikkamäki, K. 2005. Työ ja oppiminen, kaupan, teollisuuden, uusmedian ja hoiva-alan organisaatioissa. Teoksessa E. Poikela (toim.) Osaaminen ja kokemus. Tampere: Tampere University Press.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot. Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Helminen, K. 2017. Eläinlääkärinä kolmella vuosisadalla. Suomen Eläinlääkäriliitto 1892—2017. Fennonet Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyrskäs, E. 2009. Osaamisen johtaminen Suomen kunnissa. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Joutsen, S., Kallio-Kujala, I., Bengs, C., Kanerva, A. & Ruohoniemi, M. Nuorten eläinlääkärin siirtyminen työelämään -kyselytutkimus. 2017. Suomen eläinlääkärilehti. <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.utu.fi/se/s/elainlaakari/123/8/nuortene.pdf> (Luettu 1.5.2019)

Järvensivu, A. 2010. Tapaus työelämä ja voiko sitä muuttaa? Tampere: Tampere University Press.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karemaa, O. 1995. Vanhan tieteenalan nuori korkeakoulu. Eläinlääketieteellinen korkeakoulu 1945—1995. Jyväskylä: Gummerus.

Klemelä, K. 1999. Ammattikunnista ammatillisiin oppilaitoksiin. Ammatillisen koulutuksen muotoutuminen Suomessa 1800-luvulta 1990-luvulle. RUSE raportti 48. Turku.

Korkalainen, P. 2009. Riittämättömyyden tunteesta osaamisen oivallukseen. Ammatillisen asiantuntijuuden kehittäminen varhaiserityiskasvatuksen toimintaympäristössä. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social research 363.

Koski, J. T. 1995. Horisonttien sulautumisia. Keskustelua Hans-Georg Gadamerin kanssa hermeneutiikasta, kasvamisesta, tietämisestä ja kasvatustieteestä. Helsingin yliopisto. Opettajankoulutuslaitoksen tutkimuksia 149.

Laki (2000/29). Laki eläinlääkäriammatin harjoittamisesta.

Lammers, J.C. & Garcia, M.A. 2009. Exploring the Concept of “profession” for Organizational Communication Research: Institutional Influences in a Veterinary Organization. Management Communication Quarterly 22, 357—384.

Launis, K. 1994. Asiantuntijoiden yhteistyö perusterveydenhuollossa. Käsitteitä ja arkikäytäntöjä. STAKES tutkimuksia 50. Helsinki.

Lofstedt J. 2003. Confidence and competence of recent veterinary graduates – Is there a problem? Presidents’ message. Can Vet J.

Mastenbroek, N. J. J. M., van Beukelen, P., Demerout, E., Scherpbier, A. J. J. A., & Jaarsm, A. D. C. 2015. Effects of a 1 year development programme for recently graduated veterinary professionals on personal and job resources: a combined quantitative and qualitative approach. Netherlands: Utrecht University.

<http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utu.fi/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0d376fb4-0fc1-4d43-926f-9d9e6bb9384b%40sessionmgr4008> (Luettu 30.1.2019)

Metsämuuronen, J. 1998. Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? Sosiaali- ja terveysalan muuttuva toimintaympäristö ja tulevaisuuden osaa- mistarpeet. ESR-julkaisut 39. Helsinki: Työministeriö.

Mäkelä-Alitalo, A. 2003. Karjataudit ja eläinlääkintä. Teoksessa V., Rasila, E., Jutik- kala & A., Mäkelä-Alitalo. Suomen maatalouden historia I. Perinteisen maatalouden aika. Esihistoriasta 1870-luvulle. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Jyväskylä: Gummerus, 579—597.

Oksanen, A. 1992. Suomen Eläinlääkäriyhdistys (SEY) 1892—1965. Teoksessa Anon (toim.) Annotationes Veterinariae. Suomen eläinlääkäriliitto 1892—1992. Oulu: Kaleva, 8—17.

Paldanius, K. 2012. Eläinlääkäriin ammatti-identiteetti, asiakasvuorovaikutuksen jännitteiden hallinta ja kliinisen päättelyn yhteenkietoutuminen sekapraktiikassa. University of Eastern Finland. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0835-3/urn\\_isbn\\_978-952-61-0835-3.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0835-3/urn_isbn_978-952-61-0835-3.pdf) (Luettu 28.1.2019)

Pappaioanou, M. 2004. Veterinary medicine protecting and promoting the public's health and well-being. Preventive Veterinary Medicine 62, 153—163.

Parviainen, J. 2006. Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Teok- sessa Parviainen, J. (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere University Press, 155—187.

Reijula, K., Bergbom, B., Lindbohm, M. & Taskinen, H. 2018. Eläinlääkäriin työterve- ys. Helsinki: Työterveyslaitos. [https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2018/10/Elainlaakarinn\\_tyoterveys\\_2018.pdf](https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2018/10/Elainlaakarinn_tyoterveys_2018.pdf) (Luettu 27.1.2019)

Ruohoniemi, M. & Haga, C. 2006. Miksi vain harvat miehet pyrkivät opiskelemaan eläinlääkäriksi? Eläinlääketieteelliseen tiedekuntaan hakeneiden ja miespuolisten abiturienttien näkemyksiä. Suomen eläinlääkärilehti, 172.

Rytkönen, M. 2011. Kehittämisen menetelmiä. Teoksessa H. Hätönen. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-instituutti, 71—101.

Räikköläinen, M. 2001. Ammatillisen oppilaitoksen ja työelämän yhteistyö. Teoksessa Räikköläinen, M. & Uusitalo, I. (toim.) Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa. Tampere: Tammi, 34—48.

Saaristo, K. 2000. Avoin asiantuntijuus: Ympäristökysymys ja monimuotoinen expertiisi. Nykyluktuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja 66. Saarijärvi: Jyväskylän yliopisto.

Salmi, M. & Lammi-Taskula, J. 2014. Työn ja perheen yhteensovittaminen hyvinvoinnin tekijänä. Teoksessa J. Lammi-Taskula & S. Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 38—51.

Simonen-Jokinen, T., Laasanen, J. & Kattelus, P. Eläinlääkäreiden täydennyskoulutuksen tuotekehityshanke. 2010. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24729/Raportteja54.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Luettu 11.1.2019)

Suomen eläinlääkäriliitto. Monialainen työ. <https://www.sell.fi/elainlaakaran-ammatti/elainlaakaran-tyo/monialainen-tyo> (Luettu 31.1.2019)

Swabe, J. 2005. Veterinary dilemmas: ambiguity and ambivalence in human-animal interaction. Teoksessa A. I. Podberscek, E. S. Paul, J. A. Serpell (toim.) Companion animals and us. Exploring the relationships between people and pets. Cambridge: Cambridge University press, 292—312.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tynjälä, P. 1999. Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa Eteläpelto, A. ja Tynjälä P. (toim.) Op-



piminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. Juva, WSOY, 160—179.

Tynjälä, P., Virtanen, A., & Valkonen, S. 2005. *Työssäoppiminen opiskelijoiden arvioimana Helsingin kaupungin ammatillisissa oppilaitoksissa*. Helsingin kaupungin opetusviraston julkaisusarja A1.

Uusitalo, I. 2001. Työssäoppimisen ja kouluoppimisen vuorovaikutus. Teoksessa Räikköläinen, M. & Uusitalo, I. (toim.) *Työssäoppiminen ja ohjaus ammatillisissa oppilaitoksissa*. Tampere: Tammi, 13—33.

Vaherva, T. 1999. Henkilökoulutuksen rajat ja mahdollisuudet. Teoksessa Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. Juva: WSOY.

Varila, J. & Rekola, H. 2003. Mitä on työssä oppiminen? Teoreettisia ja empiirisiä näkökulmia työssä oppimiseen. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia 83.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.

Vähämäki, Jussi. 2007. Prekarisaatio ja tietotyö. Teoksessa Kasvio, A. & Tjäder, J. (koonneet) *Työ murroksessa: artikkelikokoelma*. Helsinki: Työterveyslaitos, 243–277.

Wharton, A.S. 2009. The Sociology of Emotional Labor. *Annu. Rev. Sociol.* 35,147–165.

# LIITTEET

## Liite 1, Haastattelurunko

### Haastattelurunko

Esittely

Kesto n. 30—45 min

Lupa äänitykseen

Tietosuoja: kenen käyttöön haastattelut tulevat; haastatteluaineiston säilyttäminen ja tuhoaminen; tutkimuksen keskeyttäminen; anonymiteetti

### Kerro itsestäsi:

- Nimi, ikä ja mahdollinen erikoistuminen
- Miten kauan olet ollut työelämässä?
- Miten kauan olet toiminut nykyisessä tehtävässäsi?

### Miten kuvailisit työtäsi?

- Millaisia asioita kuuluu perinteiseen työpäivääsi?

### Millaista osaamista sinun mielestäsi eläinlääkärin työssä tarvitaan?

- Keskeiset osaamisalueet?
- Uusia osaamisalueita/vaatimuksia työssäsi?
- Tulevaisuuden osaamisalueet?

### Miten osaamista kehitetään eläinlääkäreiden työssä?

- Oletko kehittänyt osaamistasi koulutuksien avulla?
    - Mihin asioihin liittyen olet käynyt koulutuksissa ja kuinka usein?
    - Mikäli et, niin miksi osaamista ei ole kehitetty koulutuksien avulla?
  - Ovatko koulutukset olleet työpaikan tarjoamia?
  - Onko koulutuksessa hankittu osaaminen vastannut tarpeisiinsa tai oletko koulutuksen myötä suoriutunut paremmin työtehtävistä?
  - Onko jokin asia, jossa haluaisit kehittyä, mutta et ole saanut/ehtinyt hankkia siihen koulutusta?
-

- Mikäli on, niin kehittykö tämä asia työtä tehdessä?
- Kehitätkö osaamistasi työtehtäviä tehdessä?
  - Jos kyllä, niin millaisia tilanteita tulet ajatelleeksi?
- Lisäkysymyksiä: Internetin kautta, kollegoiden kanssa esim. kahvihetket tai kokoukset, asiakkaiden parissa? Jaatteko tietoa työyhteisössä?
- Yllättävä oppimistilanne?

**Millaiset resurssit eläinlääkärit kokevat omaavansa työssä osaamisen kehittämistä varten?**

Tulisiko osaamisen kehittämistä mielestäsi vähemmän/enemmän työn ohella?

Onko sinulla riittävästi aikaa ja voimia osaamisen kehittämiseen työn ohella?

Tukeeko työilmapiiri mielestäsi työssä osaamisen kehittämistä?

**Miten työssä osaamisen kehittämistä voitaisiin edistää eläinlääkäriin ammattitissa?**

Mikä saa sinut kehittämään omaa osaamistasi?

- Onko jokin asia, joka saisi sinut kehittämään osaamista entistä enemmän?  
(aika, palkkio, työyhteisön tuki?)

**Mitä vielä haluaisit sanoa ammattisi vaatimuksista ja osaamisen kehittämisestä?**

## Liite 2, Tietosuojailmoitus

1. Rekisterin nimi	Osaamisen kehittäminen työssä: eläinlääkäreiden kokemuksia
2. Rekisterinpitäjä	Rekisterinpitäjät ja tutkimuksen vastuulliset johtajat: - Kasvatustieteiden opiskelija Heta Tossavainen, +358442547220, <a href="mailto:hesuto@utu.fi">hesuto@utu.fi</a> , Turun yliopisto
3. Vastuuhenkilön yhteystiedot	Heta Tossavainen ks. edellä
4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot	DPO@utu.fi +358 29 450 4361
5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyn oikeusperuste	<p>Tutkimuksessa kerätään yksilöhaastatteluin tietoa eläinlääkäreiden työssä osaamisen kehittämisestä, jolloin haastateltavilta kysytään tietoa heidän osaamisestaan, mahdollisista lisäkoulutuksistaan ja työssä oppimisesta.</p> <p>Henkilötietojen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaisena käsittelyperusteena on <i>(rasti vain yksikohta)</i></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> käsittely on tarpeen tieteellistä tutkimusta varten (yleinen etu 6 art. 1 a-kohta)</p> <p><input type="checkbox"/> rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojen käsittelyyn (suostumus 6 art. 1 e-kohta)</p> <p><input type="checkbox"/> muu mikä _____</p>
6. Käsiteltävät henkilötietoryhmät	Rekisteriin talletetaan rekisteröidystä seuraavia tietoja Erikoistumisala, sukupuoli, ikä, työskentelyvuosien määrä, käsitteitä osaamisesta ja kokemuksia työssä osaamisen kehittämisestä
7. Henkilötietojen vastaanottajat ja vastaanottajaryhmät.	Tietoja ei siirretä eikä luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolisille
8. Tiedot tietojen siirrosta kolmansiin maihin	Henkilötietoja ei luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.
9. Henkilötietojen säilyttämisäika tai sen määrittämisen kriteerit	Haastattelujen äänitiedostoista kirjoitetaan tekstitiedostot, joissa samalla tutkimusaineisto anonymisoidaan. Äänitiedostot poistetaan tutkimuksen päätyttyä. Henkilötiedot säilytetään tutkimuksen päättymiseen saakka.

10. Rekisteröidyn oikeudet	Rekisteröidyllä on oikeus pyytää pääsy häntä itseään koskeviin henkilötietoihin sekä oikeus pyytää tietojensa oikaisemista tai poistamista taikka käsittelyn rajoittamista tai vastustaa niiden käsittelyä. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta tieteellisessä tai historiallisessa tutkimustarkoituksessa silloin, kun poisto-oikeus todennäköisesti estää tai vaikeuttaa käsittelyä. Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle. Yhteyshenkilö rekisteröidyn oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä asioissa on Turun yliopiston tietosuojavastaava, yhteystiedot ilmoituksen alussa.
11. Tiedot siitä, mistä henkilötiedot on saatu	Tiedot kerätään suoraan haastattelututkimukseen osallistuvilta.
12. Tiedot automaattisen päätöksenteon ml. profiloinnin olemassaolosta	Tietoja ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon tai profiloinnin tekemiseen.

### **Liite 3, Eläinlääkäriasemille lähetetty sähköposti**

Hei,

Olen teihin yhteydessä Pro gradu –tutkielmaani koskien. Olen viidennen vuoden kasvatustieteen opiskelija Turun yliopiston kasvatustieteiden laitokselta. Tutkimukseni käsittelee eläinlääkäreiden osaamisen kehittämistä työssä.

Etsin tutkimustani varten eläinlääkäreitä, jotka olisivat halukkaita osallistumaan noin 30—45 minuutin mittaiseen haastatteluun. Haastattelut voidaan tehdä työpaikalla tai yliopiston tiloissa, haastateltavan toivomusten mukaisesti. Yksittäistä haastateltavaa tai tutkittavaa eläinlääkäriasemaa ei voida tunnistaa tutkimuksesta ja tutkimukseen kerättävää aineistoa käytetään vain pro gradu –tutkielmaani.

Mikäli joukostanne löytyisi mukaan muutamakin osallistuja, niin tehdään yhteistyötä! Jokaisen henkilökohtaiset kokemukset työssä osaamisen kehittämisestä ovat arvokkaita. Jos halukkaita tutkimukseen osallistujia löytyy, toivon heidän ottavan yhteyttä minuun sähköpostitse tai puhelimitse. Vastaan mielellään myös kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiinne.

Työtäni ohjaa dosentti Anne Laiho Turun yliopiston kasvatustieteiden laitokselta.

Ystävällisin terveisin,  
Heta Tossavainen  
[heta.s.tossavainen@utu.fi](mailto:heta.s.tossavainen@utu.fi)  
0442547220